

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK YANG KEHILANGAN DANA AKIBAT MODUS CARD SKIMMING: PERSPEKTIF PBI DAN POJK

Ni Luh Made Liliantini, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: madeliliantini@gmail.com

Anak Agung Sri Indrawati, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: agung_indrawati@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban bank dan bentuk perlindungan hukum kepada nasabah bank akibat modus card skimming dalam perspektif PBI dan POJK. Metode penelitian yang digunakan yaitu normatif dengan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*). Hasil daripada penelitian ini, yang pertama yaitu bank bertanggungjawab terhadap nasabah sebagai Pengguna Jasa, dengan terlebih dahulu membuktikan bahwa hilangnya dana nasabah disebabkan oleh adanya card skimming. Maka sesuai dengan ketentuan Pasal 38 huruf c POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, bank berkewajiban memberi ganti rugi apabila pengaduan nasabah terbukti benar. Akan tetapi jika terdapat unsur kelalaian dari nasabah, pihak bank tidak akan memberikan ganti rugi. Kemudian yang kedua, bentuk perlindungan hukum kepada nasabah bank yaitu perlindungan langsung dan tidak langsung diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 17/52/DKSP tentang Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number Online 6 Digit untuk Kartu ATM yang Diterbitkan di Indonesia, serta Pasal 2 Ayat (2) POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah Bank, Card Skimming.

ABSTRACT

This study aims to determine the liability of banks and forms of legal protection to bank customers due to card skimming mode in the perspective of PBI and POJK. The research method used is normative with a conceptual approach and a statutory approach. The results of this study, the first is that the bank is responsible for the customer as a Service User, by first proving that the loss of customer funds is caused by card skimming. So in accordance with the provisions of Article 38 letter c of POJK Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, banks are obliged to provide compensation if customer complaints are proven to be true. However, if there is an element of negligence from the customer, the bank will not provide compensation. Then, the second form of legal protection for bank customers, namely direct and indirect protection, is regulated in Bank Indonesia Circular Letter Number 14/17/DASP concerning Implementation of Card-Based Payment Instrument Activities, Bank Indonesia Circular Letter Number 17/52/DKSP concerning Standard Implementation National Chip Technology and Use of 6-Digit Online Personal Identification Number for ATM Cards Issued in Indonesia, as well as Article 2 Paragraph (2) POJK Number 1/POJK.07/2014 concerning Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector.

Keywords: Legal Protection, Bank Customers, Card Skimming.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan yang memberikan dampak besar bagi perekonomian Indonesia yaitu Bank.¹ Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012, “Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing di Indonesia, dan Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah”.

Metode pembayaran yang saat ini dipergunakan oleh bank yaitu kartu kredit, ATM, dan debit. Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Merujuk Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012 yaitu “Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”. Setiap kartu ATM dilengkapi kode PIN dan hanya diketahui oleh nasabah pemilik kartu ATM tersebut.

Kehadiran kartu ATM dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun berada, tanpa perlu ke bagian teller untuk bertransaksi. Oleh karena itu, bank harus memastikan kerahasiaan kode PIN nasabah agar pihak lain tidak dapat meretasnya.² Selain itu untuk melengkapi produk kartu ATM, bank juga menawarkan fasilitas mesin ATM yaitu produk layanan perbankan yang digunakan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan di tempat umum.³ Mesin ATM yang memberikan kemudahan secara otomatis memenuhi kebutuhan nasabah 24 jam sehari, termasuk hari libur, namun masih terdapat kelemahan dibalik kemudahan dan keamanan teknologi mesin ATM, salah satunya timbulnya kejahatan pada ATM yang dilakukan dengan modus *card skimming*.

Card skimming merupakan modus penggandaan kartu ATM dengan menggunakan *skimmer*, dimana informasi akan tersimpan secara magnetis pada kartu ATM, dan informasi yang diperoleh disalin ke kartu duplikat. Setelah kartu ATM diduplikat, pelaku *card skimming* dapat langsung menggunakannya untuk transaksi penarikan atau transfer dana dengan cepat, sehingga nasabah tidak menyadari telah terkena *card skimming* yang menyebabkan saldo dalam rekening nasabah berkurang.

Modus *card skimming* hingga akhir Tahun 2021 terus terjadi, salah satu contoh kasusnya adalah WNA Turki Can Yigit dan Musa Balcamdo yang ditahan di Bali karena *skimming* di Jalan Raya Lukluk Sempidi, Badung, Bali. Kejadian bermula saat pihak bank melakukan pemeriksaan pada hari jumat 19 desember 2021 (pukul 01.00

¹ Witasari and Setiono. “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia”. *Law Journal* 2, No.1 (2015): 127.

² Muryatini. “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan di Indonesia”. *Master Law Journal* 5, No.1 (2016): 121.

³ Setiawan, Toni, Darmawan, and Purwanti. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Praktek Di Kabupaten Badung”. *Jurnal Kerthanegara* 1, No.3 (2013): 1-2.

WITA), dan menemukan salah satu ATM rusak. Ternyata modem ATM tersebut memiliki *router*, yaitu sebuah kotak tipis di atas pin *keypad*, akibatnya nasabah yang melakukan transaksi dengan memasukkan kode PIN terekam pada kamera tersembunyi. Selanjutnya pelaku memasukkan data dari kamera ke laptop untuk membuat duplikat kartu ATM menggunakan data korban.⁴ Maka dari itu, nasabah pengguna jasa harus mendapatkan perlindungan hukum dalam menggunakan produk bank. Perlindungan hukum membantu melindungi dan menjaga kepercayaan masyarakat luas, khususnya nasabah.⁵ Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 menegaskan bahwa, bank berkewajiban menjaga keamanan simpanan dana nasabah yang merupakan tanggungjawab bank. Bank Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabahnya agar tidak terjadi kerugian akibat dari tindakan *card skimming*.⁶

Dalam penyusunan jurnal ini mengambil beberapa referensi pada penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dan pembanding yaitu Pertama penelitian dari Ramdhan, Jovin Ganda, pada tahun 2018 dengan judul "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Skimming Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*", penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perlindungan hukum terhadap nasabah korban *skimming* yang berfokus pada UU Tentang Perlindungan Konsumen.⁷ Kedua penelitian dari Wirananda, Putu Bagus Bendesa, and Ni Putu Purwanti, pada tahun 2022 dengan judul "*Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Atm Pada Bank Bri Cabang Renon Denpasar*", penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum dan tanggung jawab bank BRI cabang Renon Denpasar terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam menggunakan ATM. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa upaya perlindungan untuk nasabah pengguna kartu ATM mengacu pada SE26DIR/HKM/04/2019 yang mengatur operasional prosedur Bank BRI.⁸

Kedua penelitian diatas memiliki perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan karena, penelitian sekarang lebih menekankan pada pertanggungjawaban bank dan bentuk perlindungan hukum kepada nasabah bank khususnya yang diakibatkan oleh modus *card skimming* (penggandaan kartu ATM) dalam perspektif Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Dimana dalam penelitian ini otoritas perbankan nasional Indonesia yaitu BI dan OJK memiliki peranan strategis yaitu dari segi peraturan-peraturan yang diterbitkan berkaitan dengan permasalahan *card skimming*. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, penulis mengangkat judul penelitian yaitu "**Perlindungan Hukum**

⁴ Eviera Paramita Sandi, 2021, *Can Yigit Dan Musa Balca, Duo WNA Turki yang Kini Dipenjara Karena Skimming ATM di Bali*" <https://bali.suara.com/read/2021/12/10/084918/can-yigit-dan-musa-balca-duo-wna-turki-yang-kini-dipenjara-karena-skimming-atm-di-bali>, diakses pada tanggal 13 Februari 2022.

⁵ Liewellyn, Felix, Ni Ketut Supasti Dharmawan, and Ni Putu Purwanti. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Penarikan Uang Palsu Pada Atm." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (2020): 1-15.

⁶ Kusuma, Mahesa Jati. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 5, no. 9 (2013).

⁷ Ramdhan, Jovin Ganda. "Perlindungan hukum terhadap nasabah korban skimming ditinjau dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999." PhD diss., UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945, 2018.

⁸ Wirananda, Putu Bagus Bendesa, and Ni Putu Purwanti. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna Kartu ATM Pada Bank Bri Cabang Renon Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 8 (2020): 1249-1261.

Nasabah Bank Yang Kehilangan Dana Akibat Modus *Card Skimming*: Perspektif PBI dan POJK”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban bank kepada nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif PBI dan POJK?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum kepada nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif PBI dan POJK?

1.3. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban bank kepada nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif PBI dan POJK.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum kepada nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif PBI dan POJK.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian hukum normatif. Dengan kata lain, hukum dikonseptualisasikan sebagai apa yang tertulis dalam undang-undang.⁹ Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) digunakan dalam penelitian ini. Sumber hukum utama atau primer dalam penelitian ini mengimplementasikan peraturan perundang-undangan. Sedangkan literatur serupa yang berasal dari penelitian ilmiah lain sebagai bahan hukum pelengkap atau sekunder.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pertanggungjawaban Bank Kepada Nasabah Bank Yang Kehilangan Dana Akibat Modus *Card Skimming* Dalam Perspektif PBI dan POJK

Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, menyatakan “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sehingga dapat dipahami bank adalah suatu badan usaha sebagai penghimpun dan penyalur dana dari seluruh masyarakat melalui lembaga hukum perkreditan. Fungsi bank adalah sebagai penghimpun dana, menyalurkan kredit, pembuatan uang, dan tempat penyimpanan barang berharga lainnya. Bank mewajibkan setiap nasabah untuk mempunyai kartu ATM saat membuat rekening baru, hal tersebut membuat nasabah yang aktif menggunakan kartu ATM di Indonesia semakin meningkat.¹⁰ Dari maraknya penggunaan kartu ATM, dapat menimbulkan permasalahan dimana pihak yang memiliki niat jahat akan menggunakan kesempatan ini untuk melakukan kejahatan dengan modus *card skimming*. *Card skimming* merupakan modus penggandaan kartu ATM atau pembuatan duplikat kartu ATM secara illegal atau bertentangan dengan hukum.¹¹ Dalam pembuatan

⁹ Efendi, and Johnny. *Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Jakarta, Kencana, 2016), 124.

¹⁰ Wintara, Dharmawan, and Purwanti. “Mekanisme Pencegahan Kerugian dan Hak Nasabah Terkait Penggunaan Kartu ATM”. *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.5 (2019): 1-14.

¹¹ Mugiarno, Sumbodo, and Fernass. “Skimming, Cara Kerja Dan Pencegahan Pada ATM”. *Technology Journal* 3, No. 1 (2019): 11.

duplikat/penggandaan kartu ATM, pelaku berusaha mendapatkan informasi yang terdapat didalam kartu ATM berupa data kartu dan kode PIN dengan cara:

1. Pelaku memasang alat *skimmer* pada mesin ATM.
2. Nasabah memasukan kartu di mesin ATM tersebut, sehingga data dari kartu nasabah secara otomatis akan diketahui dan tersimpan pada alat *skimmer*.
3. Pelaku berusaha mendapatkan kode PIN ATM dengan cara memasang kamera kecil pada mesin ATM.
4. Pelaku membuat duplikat kartu menggunakan data yang telah diperoleh dan bertransaksi menggunakan PIN yang telah diketahui layaknya seorang nasabah pemilik kartu ATM.¹²

Nasabah yang menggunakan produk perbankan dalam jasa pembayaran untuk transaksi keuangan, disebut Pengguna Jasa. Pengguna Jasa dalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia No.23/6/PBI/2021 didefinisikan sebagai pihak yang secara langsung menggunakan jasa dari PJP (Penyedia Jasa Pembayaran). Penyedia jasa pembayaran yang dimaksud yaitu bank, dimana bank menawarkan produk-produk berupa kartu ATM dan mesin ATM kepada Pengguna Jasa yang membuat pengguna jasa dapat menghimpun dana melalui sistem Penyedia Jasa Pembayaran bank. Sehingga hubungan antara bank dan nasabah terjadi karena adanya suatu perikatan yaitu bank bertanggungjawab penuh atas dana simpanan nasabah. Hubungan bank dengan nasabah menurut pandangan Sultan Remy Sjahdeini yaitu: "hubungan hukum yang timbul antara bank dan nasabah penyimpan dana, serta hubungan hukum yang timbul antara bank dan nasabah debitur". Sementara Hermansyah berpendapat: "hubungan hukum antara nasabah penyimpan dana bank didasarkan atas suatu perjanjian".¹³

Bank wajib menggunakan manajemen risiko saat menerbitkan kartu ATM, ditegaskan pada Pasal 22 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012. Manajemen risiko mewajibkan bank sebagai penerbit, siap secara finansial dalam memenuhi komitmen pembayaran jika terjadi penggandaan kartu ATM. Kartu ATM sebagai alat transaksi berada dibawah pengawasan bank, maka modus *card skimming* yang mengakibatkan hilangnya dana nasabah menjadi tanggung jawab pihak bank secara finansial. Hal tersebut diatur secara eksplisit pada Pasal 100 huruf g Peraturan Bank Indonesia No.23/6/PBI/2021 yaitu persyaratan kesiapan oprasional pengembangan produk Kartu ATM dengan katagori risiko tinggi dilengkapi dengan pemenuhan dokumen sebagai bukti bahwa bank bertanggung jawab penuh atas keamanan proses transaksi pembayaran. Selain itu pada Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 yaitu bank memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab kepada nasabah pengguna jasa yang dirugikan akibat pengelolaan pengurus. Menurut Abdul Kadir Muhammad, teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu: "pertama, tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja. Kedua, tanggung jawab akibat kerugian perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian. Ketiga, tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa

¹² Enrick,Michael."Pembobolan ATM Menggunakan Teknik *Skimming* Kaitannya Dengan Pengajuan Restitusi". *Jurisst-Diction* 2, No. 2 (2019): 561-562.

¹³ Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia Edisi 3*, (Jakarta, Prenada Media, 2020), 144-145.

mempersoalkan kesalahan, didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja".¹⁴

Maka dari itu nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dapat segera melakukan pengaduan kepada bank yang bersangkutan, karena penggantian kerugian bagi nasabah korban modus *card skimming* dapat dilakukan jika mengajukan pengaduan terlebih dahulu.¹⁵ Sehingga dalam tuntutan ganti rugi beban pembuktian unsur kesalahan merupakan tanggung jawab pihak bank yang bersangkutan sesuai pada Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen. Bank akan melakukan pengecekan detail transaksi setelah mendapatkan pengaduan dari nasabah tentang berkurangnya saldo rekening tanpa melakukan transaksi. Selanjutnya bank mengklarifikasikan transaksi yang mana saja diakui dan tidak diakui nasabah. Pengecekan akan dilakukan pada rekaman CCTV mesin ATM, untuk transaksi yang tidak diketahui/diakui nasabah. Jika terbukti bahwa nasabah yang bersangkutan tidak melakukan transaksi atau telah terjadi kejahatan *card skimming*, maka bank sebagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) berhak memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban. Hal tersebut ditegaskan pada Pasal 38 huruf c Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 yaitu setelah menerima pengaduan nasabah, bank berkewajiban memberikan ganti rugi dan perbaikan layanan apabila pengaduan nasabah terbukti benar. Akan tetapi jika terdapat unsur kelalaian seperti lalai dalam menjaga kode PIN atau membiarkan orang lain melihat kode PIN saat melakukan transaksi, maka saat saldo rekening dicuri bank tidak akan memberikan kompensasi atau ganti kerugian.

3.2. Bentuk Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Bank Yang Kehilangan Dana Akibat Modus *Card Skimming* Dalam Perspektif PBI dan POJK

Dalam memperkenalkan produk-produk bank yaitu kartu ATM, tabungan, deposito, kartu kredit, dan lain sebagainya, bank menawarkan kepada nasabah selaku pengguna jasa. Tujuan dari penawaran produk ini kepada calon nasabah supaya nasabah mempercayai bank untuk menyimpan dana milik nasabah. APMK merupakan salah satu kegiatan yang berkembang pesat dalam sistem pembayaran. Kartu ATM adalah komponen mesin yang dipergunakan oleh bank dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik. Kartu ATM apabila digunakan secara bijak maka dapat memberikan manfaat, akan tetapi jika digunakan dengan cara yang salah akan menyebabkan berbagai masalah finansial bagi penggunanya.¹⁶ Saat pembuatan kartu ATM bank membutuhkan data pribadi nasabah, oleh karena itu agar tidak disalahgunakan bank mempunyai kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah. Pemberian data pribadi oleh nasabah didasari atas kepercayaan yang timbul dari nasabah kepada pihak bank.¹⁷

¹⁴ Abdul Kadir Muhammad. *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010), 503.

¹⁵ *Opcit.* Witasari, Aryani., Setiono Aris, 129.

¹⁶ Lestari, Bunga Ayu, Budi Suharjo, and Istiqlaliyah Muflikhati. "Minat kepemilikan kartu kredit (Studi kasus Kota Bogor)." *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 3, no. 1 (2017): 143-143.

¹⁷ Christian, dkk. "Analisi Hukum Atas Penerapan Rahasia Bank Di Indonesia Terkait Dengan Perlindungan Data Nasabah Berdasarkan Prinsip Kepercayaan Kepada Bank Studi Pada PT.Bank Cimb Niaga TBK Cabang Medan". *Jurnal Hukum USU* 4, No.4 (2016): 132.

Perlindungan hukum kepada nasabah sangatlah penting untuk dilakukan. Perlindungan hukum nasabah merupakan bentuk perlindungan dari peraturan perundang-undangan, dengan tujuan untuk melindungi nasabah dari risiko kerugian. Bentuk perlindungan hukum kepada nasabah yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif peraturan perundang-undangan yaitu, *Pertama* perlindungan tidak langsung adalah bentuk perlindungan kepada nasabah bank, untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya kerugian dalam bertransaksi menggunakan kartu ATM. Salah satunya adalah Surat Edaran (SE) Bank Indonesia No.14/17/DASP tertanggal 7 Juni 2012, mengatur mengenai Bank sebagai penerbit APMK berkewajiban untuk :

1. Menyampaikan informasi secara tertulis dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti, ditulis menggunakan huruf dan angka yang mudah dibaca oleh calon pemegang kartu.
2. Memberikan informasi tentang nomor telepon agar dapat dihubungi untuk memverifikasi mengenai keabsahan fasilitas yang ditawarkan atau informasi yang diberikan oleh penerbit.

Surat Edaran (SE) Bank Indonesia No.14/17/DASP juga memberikan kewajiban kepada penerbit kartu ATM untuk menyampaikan informasi tertulis ke calon pemegang kartu, yaitu:

1. Prosedur dan tata cara dalam menggunakan kartu ATM/Debet/, fasilitas yang melekat pada kartu ATM/Debet, dan akibat yang kemungkinan timbul dari penggunaan kartu ATM/Debet.
2. Hak dan kewajiban pemegang kartu ATM/Debet terdiri dari :
 - a. Hal-hal penting yang wajib diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartu, termasuk semua resiko/konsekuensi yang mungkin muncul dari penggunaan kartu ATM/Debet.
 - b. Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dan penerbit kartu ATM/Debet jika terjadi hal yang mengakibatkan kerugian bagi kedua belah pihak.
 - c. Besarnya jenis dan biaya yang dikenakan penerbit.
 - d. Prosedur dan akibat apabila pemegang kartu ATM/Debet tidak lagi berkeinginan menjadi pengguna kartu ATM/Debet.
3. Prosedur pengajuan pengaduan tentang penggunaan kartu ATM/Debet dan perkiraan waktu penyelesaian pengaduan tersebut.

Selain itu perlindungan tidak langsung yang didapat oleh nasabah bank saat melakukan transaksi di mesin ATM yaitu :

1. Pemasangan penutup pelindung *keypad* (tombol angka) pada mesin ATM, agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah saat memasukkan kode PIN.
2. Pemasangan alat *anti skimmer* di lubang pembaca kartu ATM, dan mengoptimalkan operasional cctv di seluruh mesin ATM.
3. Memasang himbauan kepada nasabah agar berhati-hati dalam melakukan transaksi di mesin ATM dan melakukan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin maupun ruang ATM.
4. Penerapan penggunaan teknologi *chip* dan PIN *online* 6 digit pada kartu ATM, yang berlaku untuk nasabah bank di seluruh Indonesia.

Ketentuan tersebut diatas merupakan salah satu implementasi dari Surat Ederan Bank Indonesia No.17/52/DKSP tertanggal tiga puluh (30) Desember 2015 mengenai Standar Nasional Teknologi *Chip* dan Penggunaan *Personal Identification Number Online* 6 Digit. Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.17/52/DKSP,

mengatur mengenai ketentuan penggunaan teknologi *chip* dan penggunaan PIN pada kartu ATM di Indonesia yaitu :

1. Penerbit/penyelenggara penyelesaian akhir kartu ATM/Debet berkewajiban menggunakan standar teknologi *chip* yang disepakati oleh industri dan ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) sebagai standar nasional teknologi *chip* untuk kartu ATM/Debet.
2. Penerbit wajib menggunakan PIN *online* 6 digit untuk autentikasi transaksi kartu ATM/Debet.

Kewajiban penerbit dalam menerapkan standar nasional teknologi *chip* dan PIN *online* 6 digit untuk kartu ATM yaitu :

1. Memberikan informasi tertulis kepada pemegang kartu meliputi :
 - a. Prosedur penggantian kartu ATM/Debet
 - b. Jenis dan besar biaya dalam hal penerbit mengenakan biaya penggantian kartu.
2. Memiliki dan Menerapkan tata cara penyerahan kartu ATM/Debet untuk memastikan bahwa kartu diberikan kepada pemegang kartu yang berhak.
3. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko penggunaan kartu ATM/Debet oleh pihak yang tidak berhak.
4. Memiliki dan menjalankan tata cara penyampaian pengaduan dan penyelesaian permasalahan kartu ATM/Debet.

Peningkatan keamanan melalui penggunaan *chip* yang melekat pada kartu ATM dan PIN *online* 6 digit merupakan penerapan dari ketentuan Pasal 29 Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012, yang menyatakan dalam penerapan prosedur akhir Alat Pemabayarn Menggunakan Kartu (APMK) bank berkewajiban :

- a. Menerapkan sistem yang aman dan terhindar dari kejahatan.
- b. Memperketat keamanan teknologi APMK.
- c. Mempunyai aturan dan tata cara tertulis dalam pelaksanaan APMK.
- d. Memastikan keamanan dan kerahasiaan data.

Kedua perlindungan langsung adalah perlindungan yang didapat secara langsung oleh nasabah, pada saat mengalami kerugian atau masalah sebagai akibat dari operasional perbankan. Otoritas Jasa Keuangan juga berperan penting bagi nasabah yang menggunakan kartu Anjungan Tunai Mandiri dengan memberikan perlindungan hukum secara langsung, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014. Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 mengatur mengenai "prinsip perlindungan nasabah yaitu transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan data, penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau".

Prinsip diatas akan digunakan sebagai acuan dalam memberikan perlindungan ke seluruh nasabah bank tanpa adanya diskriminasi. Sehingga nasabah sebagai korban modus *card skimming* dapat langsung mengajukan pengaduan kepada Bank. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah akibat kesalahan atau kelalaian pihak bank. Selanjutnya setelah mendapatkan laporan pengaduan, bank berkewajiban melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah, tanpa memungut biaya apapun. Batas waktu penyelesaian pengaduan nasabah paling lambat dua hari kerja sejak diterimanya, dipertegas dalam Pasal 35 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 yang mengatur mengenai alternatif dalam penyelesaian sengketa, akan ditempuh setelah nasabah melaporkan pengaduan, tetapi tidak dapat diselesaikan pihak bank. Sehingga

apabila tidak ada kesepakatan antara nasabah dan bank dalam menyelesaikan pengaduan tersebut, maka sesuai yang tertuang dalam Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 perselisihan diselesaikan di luar pengadilan maupun di pengadilan.

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

4. Kesimpulan

Pertanggungjawaban bank kepada nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif PBI dan POJK yaitu bank bertanggungjawab penuh terhadap keamanan transaksi pembayaran, yang diatur secara eksplisit pada Pasal 100 huruf g PBI No. 23/6/PBI/2021. Maka dari itu bank juga bertanggungjawab dalam beban pembuktian unsur kesalahan. Sehingga apabila pengaduan nasabah terbukti benar, bank berkewajiban memberikan ganti rugi, sesuai Pasal 38 huruf c POJK No. 1/POJK.07/2013. Akan tetapi nasabah yang menjadi korban *card skimming* tidak akan diberikan ganti rugi, jika ditemukan adanya unsur kelalaian, seperti kelalaian nasabah dalam menjaga kerahasiaan kode PIN. Bentuk Perlindungan hukum kepada nasabah bank yang kehilangan dana akibat modus *card skimming* dalam perspektif PBI dan POJK, yaitu *Pertama* perlindungan tidak langsung pada Surat Edaran Bank Indonesia No.14/17/DASP mengatur prosedur dan informasi dalam penggunaan kartu ATM, dan Surat Edaran No.17/52/DKSP mengenai teknologi *chip* dan PIN *online* enam (6) digit. *Kedua* perlindungan langsung yaitu dapat mengajukan pengaduan kepada bank apabila terkena modus *card skimming*. Setelah mendapatkan laporan pengaduan, bank akan melakukan penyelesaian pengaduan nasabah tanpa dikenakan biaya. Menurut Pasal 2 Ayat (2) POJK No.1/POJK.07/2014, jika kesepakatan penyelesaian pengaduan antara para pihak tidak tercapai, perselisihan diselesaikan di luar pengadilan maupun di pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abdul Kadir Muhammad. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.

Efendi, and Johnny. *Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Jakarta: Kencana, 2016.

Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia Edisi 3*, Jakarta: Prenada Media, 2020.

Jurnal:

Christian, dkk. "Analisi Hukum Atas Penerapan Rahasia Bank Di Indonesia Terkait Dengan Perlindungan Data Nasabah Berdasarkan Prinsip Kepercayaan Kepada Bank Studi Pada PT.Bank Cimb Niaga TBK Cabang Medan". *Jurnal Hukum USU* 4, No.4 (2016).

- Enrick, Michael. "Pembobolan ATM Menggunakan Teknik *Skimming* Kaitannya Dengan Pengajuan Restitusi". *Jurisst-Diction* 2, No. 2 (2019).
- Kusuma, Mahesa Jati. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 5, no. 9 (2013).
- Lestari, Bunga Ayu, Budi Suharjo, and Istiqlaliyah Muflikhati. "Minat kepemilikan kartu kredit (Studi kasus Kota Bogor)." *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 3, no. 1 (2017).
- Liewellyn, Felix, Ni Ketut Supasti Dharmawan, and Ni Putu Purwanti. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Penarikan Uang Palsu Pada Atm." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (2020).
- Mugiatno, Sumbodo, and Fernass. "Skimming, Cara Kerja Dan Pencegahan Pada ATM". *Technology Journal* 3, No. 1 (2019).
- Muryatini. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan di Indonesia". *Master Law Journal* 5, No.1 (2016).
- Ramdhan, Jovin Ganda. "Perlindungan hukum terhadap nasabah korban skimming ditinjau dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999." PhD diss., UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945, 2018.
- Setiawan, Toni, Darmawan, and Purwanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Praktek Di Kabupaten Badung". *Jurnal Kerthanegara* 1, No.3 (2013).
- Wintara, Dharmawan, and Purwanti. "Mekanisme Pencegahan Kerugian dan Hak Nasabah Terkait Penggunaan Kartu ATM". *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.5 (2019).
- Wirananda, Putu Bagus Bendesa, and Ni Putu Purwanti. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna Kartu ATM Pada Bank Bri Cabang Renon Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 8 (2020).
- Witasari and Setiono. "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia". *Law Journal* 2, No.1 (2015).

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/Pbi/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 17/52/DKSP Perihal: Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP Perihal: Implementasi *Standar Nasional Teknologi Chip* dan Penggunaan *Personal Identification Number Online* 6

(Enam) Digit untuk Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang Diterbitkan di Indonesia.

Website:

Eviera Paramita Sandi, 2021, *Can Yigit Dan Musa Balca, Duo WNA Turki yang Kini Dipenjara Karena Skimming ATM di Bali*" <https://bali.suara.com/read/2021/12/10/084918/can-yigit-dan-musa-balca-duo-wna-turki-yang-kini-dipenjara-karena-skimming-atm-di-bali>, (diakses pada tanggal 13 Februari 2022).