

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan khususnya lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan roda perekonomian, tujuan dari keberadaan lembaga perbankan tercantum dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Selanjutnya disebut UU Perbankan) yang menyebutkan bahwa: “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.”¹ Lembaga Keuangan sebagai Pelaku Jasa Keuangan sebagaimana telah diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (“POJK 6/POJK.07/2022”), salah satunya ialah Bank Umum.²

Pelaku jasa keuangan merupakan badan hukum yang berperan dalam menjalankan bidang usaha keuangan atau lembaga perbankan yang merupakan jantung perekonomian dan sangat berpengaruh terhadap pembangunan nasional. Pembangunan nasional ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (selanjutnya

¹ Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Ps. 4.

² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6788), Ps. 1 ayat 2.

disebut UUD 1945).³ Pasal 28D Ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan, bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”⁴

Perlindungan hukum terdapat dalam UUD 1945 sehingga setiap produk hukum yang disahkan oleh lembaga legislatif harus mampu untuk melindungi semua masyarakat yang juga melindungi baik dari segala aspek termasuk juga dalam aspek bertransaksi dalam perbankan dengan aman dan berkepastian hukum bagi pihak bank maupun nasabah dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks di masyarakat umum. Tidak luput sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan dalam bidang ekonomi termasuk Perbankan, agar dapat terlaksana dengan baik pelayanan dalam sektor keuangan di Indonesia⁵.

Pada dasarnya perbankan sendiri memiliki peran sebagai penopang perekonomian negara dengan mewujudkan tujuan pokok di bentuknya lembaga perbankan yaitu badan perantara pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang mengalami kekurangan atau membutuhkan dana (*lacks of funds*).⁶ Fungsi dari bank itu sendiri adalah sebagai perantara dari pihak-pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*), pelancaran mekanisme sistem pembayaran, dan menjadi wadah pelayanan bagi seluruh sektor perekonomian masyarakat. Bank merupakan lembaga yang

³ Abdul Latif, “Jaminan UUD 1945 Dalam Proses Hukum yang Adil”, Jurnal Wacana Hukum dan Konstitusi, Vol. 7, 2010, hal. 2.

⁴ Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 28D Ayat (1).

⁵ Muhamad Kholid, “Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Keluarnya Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”, Jurnal Hukum dan Kemanusiaan, Vol. 10, 2016, hal. 2.

⁶ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: CV. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 1.

mengandalkan kepercayaan masyarakat, agar tetap terus menjaga kepercayaan tersebut, pemerintah sudah selangkahnya harus melindungi masyarakat dari tindakan lembaga atau oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap bank.⁷

Peran masyarakat dalam sektor jasa keuangan perbankan ini adalah sebagai nasabah yang dananya dihimpun, disalurkan oleh bank yang dalam hal ini bank sebagai tempat untuk menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Nasabah adalah pelanggan yaitu individu perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk jasa dari sebuah perusahaan perbankan meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa yang disediakan oleh bank yang tercatat namanya di bank sebagai pemilik rekening.⁸

Lembaga perbankan pada pelaksanaan fungsinya sebagai perantara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, secara tidak langsung akan menimbulkan suatu hubungan hukum karena adanya perjanjian antara pihak bank dengan nasabah.⁹ Sebagai *agent of trust*, disini pihak nasabah merupakan komponen penting yang berperan besar dalam kegiatan perbankan. Dapat dikatakan hidup mati perbankan bergantung pada kepercayaan masyarakat sebagai nasabah. Pentingnya peran perbankan dalam pembangunan secara keseluruhan terutama pada sistem keuangan, serta besarnya tingkat risiko yang dihadapi, hal ini memaksa perbankan untuk dapat menjaga kesehatannya.

⁷ *Ibid*, hal. 337.

⁸ Nasabah, "Pengertian, Jenis Dan Keuntungannya", <https://lifepal.co.id/media/nasabah/> di akses pada 17 November 2022.

⁹ Romy Sautama Hotman Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995, hal. 3.

Namun senyatanya dalam kegiatan usaha perbankan saat ini, seringkali masih belum adanya kesetaraan kedudukan antara pihak nasabah dengan bank. Nasabah yang berarti konsumen atau pengguna lembaga jasa keuangan cenderung berada di posisi yang lebih rendah dibandingkan dengan bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan.¹⁰ Sebagai salah satu dari strategi pengembangan bisnis, lembaga perbankan meningkatkan kualitas produk maupun kegiatan dengan mengeluarkan berbagai inovasi produk pembiayaan yang beragam dengan tujuan untuk membantu dan mensejahterahkan masyarakat.

Transaksi elektronik kini telah menjadi hal umum dalam kehidupan di hampir setiap harinya. Nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan bank. Semua dimaksudkan untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi karena dengan metode transaksi elektronik ini, nasabah tidak perlu membawa uang tunai memiliki resiko kejahatan.

Alat pembayaran dengan menggunakan kartu adalah alat pembayaran berupa kartu kredit, kartu *Automated Teller Machine* (ATM) dan/atau kartu kredit.¹¹ Alat pembayaran dengan menggunakan kartu merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi yang diterapkan dalam aplikasi sistem

¹⁰Otoritas Jasa Keuangan, “Bank Dalam Pengawasan Khusus”, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-dalam-pengawasan-khusus.aspx>, diakses pada 1 November 2022.

¹¹ 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, Ps. 1 Angka 3

pembayaran.¹² Jenis-jenis alat pembayaran dengan menggunakan kartu diantaranya terdiri dari Kartu Kredit (*Credit Card*), Kartu ATM, Kartu Debet (*Debit Card*), Kartu Prabayar, Kartu Prabayar *Single-Purpose*, dan Kartu Prabayar *Multi-Purpose*.¹³

Kartu tersebut terbuat dari bahan plastik yang berukuran hampir sama dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang diterbitkan oleh penerbit (*issuer*) dan dapat digunakan oleh pemegang kartu (*card holder*) berfungsi sebagai alat pembayaran yang menggantikan uang tunai dan pihak penerima adalah kaum usahawan atau pedagang (*merchant*) yang telah ditentukan oleh penerbit. Nama dan logo bank *issuer* biasanya tercantum pada kartu kredit tersebut. Bank-bank itu melisensi merek kartu kredit dari institusi kartu kredit seperti Visa atau *Master Card*.

Teknologi informasi saat ini telah menjadi kebutuhan setiap organisasi bisnis atau perusahaan, terbukti bahwa semua organisasi bisnis atau perusahaan menggunakan Teknologi Informasi pada setiap *value chain* bisnisnya. Namun tidak dapat dipungkiri, adanya kemajuan teknologi informasi membawa risiko yang mengakibatkan tidak tercapainya tujuan dari penggunaan teknologi dalam sistem pembayaran yang seharusnya terlindungi dengan apabila risiko tersebut tidak dikelola dengan baik. Kemajuan teknologi bisa menjadi ancaman bagi keberlangsungan bisnis seperti yang dialami oleh nasabah Bank di Lampung atas tindak kejahatan *skimming* yang diduga mendapatkan nomor rekening para korban dari *marketplace* yang terdaftar di aplikasi belanja *online* atau aplikasi keuangan digital yang menyebabkan para

¹² Sufirman Rahman dan Eddie Rinaldy, *Hukum Surat Berharga Pasar Uang*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 215.

¹³ *Ibid.*, hal. 218-219.

nasabah mengalami kerugian hingga miliaran rupiah.¹⁴

Perlindungan konsumen menjadi sangat penting karena kebutuhan dan semakin tergantungnya masyarakat terhadap penggunaan ATM, telah melahirkan kejahatan-kejahatan dengan bentuk yang baru, salah satunya adalah pembobolan rekening nasabah melalui ATM. Dalam dunia perbankan, keamanan bertransaksi menjadi jaminan bagi setiap nasabah. Hal ini dikarenakan kedudukan pihak nasabah sebagai konsumen dan pihak bank sebagai pelaku usaha menjadikan bank harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami nasabahnya, hal ini dapat terjadi karena bank kurang menjalankan kegiatan usaha dengan prinsip kehati-hatian, dan kurang memiliki pengawasan internal yang cukup untuk kompleksitas kegiatan usahanya.¹⁵

Bank Indonesia (BI) dititikberatkan untuk memelihara stabilitas rupiah, secara berkelanjutan, konsisten, transparan dan mempertimbangkan kebijakan umum pemerintah di bidaing perekonomian. Dengan adanya kebijakan umum dari BI yang merupakan sector perbankan maka juga bertujuan untuk bisa memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat yang berlaku sebagai konsumen. Perlindungan hukum merupakan salah satu bentuk terpenting dalam aspek penegakan hukum. Perlindungan hukum merupakan suatu bentuk konkrit berupa perlindungan yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Perlindungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti “proteksi yang berarti suatu perbuatan untuk melindungi” dan dalam kamus *Black's Law Dictionary*, “*protection*” berarti “*the act of*

¹⁴ Kupas Tuntas, “Pelaku *Skimming* Nasabah Bank Lampung dapat Nomor Rekening Korban dari Marketplace”, <https://kupastuntas.co/2022/06/22/pelaku-skimming-nasabah-bank-lampung-dapat-nomor-rekening-korban-dari-marketplace>, diakses pada 18 November 2022

¹⁵ Adinda Marwah Hajjani, “Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Akibat *Skimming* pada Sektor Perbankan”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2017, hal 3

protecting".¹⁶

Salah satu fungsi utama BI juga mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah melalui Sistem Pembayaran. Pengelolaan bidang tersebut diimplementasikan melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan dioperasikan melalui berbagai instrumen yang sesuai dengan bidang tugas terkait. Maka dari itu BI mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran (PBI PJP). Penerbitan PBI PJP untuk memastikan efektivitas implementasi Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (PBI SP) serta mengakomodir kebutuhan pengaturan berdasarkan perkembangan inovasi dan model bisnis dan penyesuaian ketentuan SP *existing*.¹⁷

Pengaturan dalam PBI PJP ini merespon perkembangan aktivitas penyediaan jasa SP antara lain mencakup penguatan fungsi pengaturan akses ke industri, penyelenggaraan, pengakhiran penyelenggaraan, pemrosesan data dan/atau informasi, serta pengawasan.

Berlakunya PBI PJP menggantikan peraturan mengenai jasa pembayaran yang berlaku sebelumnya. PJP adalah perusahaan yang bertugas menyediakan jasa untuk memfasilitasi transaksi pembayaran kepada pengguna jasa. PJP dapat berupa bank atau pun non bank. Kedua bentuk usaha ini memiliki implikasi mekanisme perizinan yang berbeda. Dalam praktiknya, beberapa PJP yang terkenal di Indonesia adalah *OVO*, *GoPay*, *ShopeePay*, dan masih banyak lagi.

¹⁶ Isharyanto, *Teori Hukum: Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik Cetakan I*, (Surakarta: WR, 2016), hal. 82.

¹⁷ Bank Indonesia, https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_230621.aspx, diakses pada 12 Januari 2023.

Masyarakat selalu menginginkan segala sesuatu hal yang praktis dan ekonomis terutama dalam hal sistem bayaran dan transaksi. Perkembangan teknologi tersebut tidak hanya berpengaruh kepada perkembangan ekonomi, melainkan perkembangan kejahatan *skimming* yang merambah dengan menipu korbannya melalui layanan internet untuk menipu dan mengambil keuntungan dari korban dengan cara mencuri informasi personal.¹⁸ Oleh karena itu atas permasalahan tersebut diperlukannya lembaga yang mengawasi dari sektor jasa keuangan yang independen dan sebagaimana Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut UU BI) yang pada pasal 34 berbunyi “Tugas Mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan undang-undang” dan ayat (2) dalam pasal yang sama menyatakan “Pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.”¹⁹ Sektor jasa keuangan atau lembaga keuangan di Indonesia terdiri atas lembaga keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank. Dengan terbentuknya lembaga tersebut maka sudah seharusnya akan mengedepankan perlindungan kepada pihak nasabah maupun bank.²⁰

¹⁸ Agung Mahardika, “UU Idjuddin Solihin, Pertimbangan Hakim Atas Pencurian Dengan Modus Carding Berdasarkan Pasal 362 KUHP *Jo* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Studi Kasus Putusan Nomor.155/Pid.Sus/2018/Pn.Cbn”, Jurnal Veritas , Vol. 8, 2022, hal. 17-18.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Nomor Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4357). Ps. 34.

²⁰ Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 dan Tambahan Lembar Negara Nomor 3790).

Adapun menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut "UU OJK") adalah “lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan.”²¹ Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa OJK dibentuk sebagai Lembaga independen yang berdiri sendiri sehingga dalam menjalankan fungsi kelembagaannya tidak bergantung pada lembaga-lembaga lainnya, termasuk ndependen dari campur tangan pemerintah. Dalam Pasal 6 UU OJK juga menjelaskan bahwa OJK memiliki tugas sebagai berikut:²² mengawasi, dan mengatur mengenai kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

OJK mengeluarkan aturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud* Bagi Bank Umum (“**POJK 39/POJK.03/2019**”) yang dikategorikan sebagai *fraud* yang terjadi menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik guna mengelabui bank, nasabah orang atau pihak lain agar memperoleh informasi dan data pribadi nasabah.

Fraud sendiri merupakan tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah atau pihak lain yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau

²¹ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111 dan Tambahan Lembar Negara Nomor 5253). Ps. 1.

²² Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111 dan Tambahan Lembar Negara Nomor 5253). Ps. 6.

menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah atau pihak lain menderita kerugian dan pelaku mendapatkan keuntungan keuangan baik secara langsung atau tidak langsung.²³ mengenai *fraud* sendiri kuat kaitannya dengan penerapan layanan dari transaksi *e-banking* yang mana berakibat dari adanya faktor internal bank yang bisa meningkatkan kemungkinan terjadinya *Fraud* tak terkecuali *skimming*.

Dari masing-masing jenis layanan pada triwulan II-2022, layanan konsumen OJK menerima 71.198 layanan yang terdiri dari 4.413 layanan penerima informasi atau laporan, 63.588 layanan pemberian informasi (pertanyaan dan 3.197) layanan pengaduan. Dari masing-masing jenis layanan, terdapat sektor yang paling banyak diadukan oleh konsumen yaitu non lembaga jasa keuangan pada layanan informasi sebesar 69,34% dari seluruh layanan informasi yang masuk, non lembaga jasa keuangan pada layanan pertanyaan yakni sebesar 52,28% dari seluruh layanan pertanyaan yang masuk, dan sektor perbankan pada layanan pengaduan yakni sebesar 49,77% dari seluruh layanan pengaduan yang masuk dari jenis permasalahan terbanyak masuk pada sektor perbankan adalah *Fraud External* (Penipuan, Pembobolan rekening. *Skimming, cyber crime*).²⁴ Berdasarkan paparan tersebut, yang sudah menjadi masalah yang selalu menyebabkan sengketa di sektor perbankan salah satunya adalah *skimming* yang merupakan tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi

²³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud Bagi Bank Umum, tertanggal 19 Desember 2019, Ps. 1 angka 2.

²⁴ Otoritas Jasa Keuangan, "Laporan Triwulan OJK 2022", <https://www.ojk.go.id/id/data-danstatistik/laporantriwulanan/Documents/OJK%20%20Laporan%20Triwulan%20II%202022.pdf>, diakses pada 23 November 2022, hal. 103

yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara ilegal.²⁵

Skimming merupakan tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara ilegal yang mana teknik *skimming* sendiri dilakukan dengan menggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM dengan alat yang dikenal dengan nama *skimmer*. Modus operandinya adalah mengkloning data dari *magnetic stripe* yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah.²⁶ Kejahatan *skimming* pada dasarnya memanfaatkan data pribadi nasabah untuk menguras saldo nasabah. Data pribadi nasabah merupakan bagian dari rahasia bank yang belakangan ini menjadi sesuatu yang dapat dengan mudah diperjual belikan. Beberapa kasus menunjukkan pihak ketiga dapat memperoleh data pribadi nasabah dengan mudah secara bebas dengan cara *skimming*.

Skimming adalah salah satu jenis penipuan yang masuk ke dalam metode *phishing*. Pelaku bisa mendapatkan data nomor kartu kredit atau debit korban menggunakan metode sederhana seperti halnya fotokopi, atau metode yang lebih canggih seperti menggunakan perangkat elektronik kecil (*skimmer*) untuk menggesek kartu lalu menyimpan ratusan nomor kartu kredit korban. Laman Bank Tech menerangkan bahwa teknik pembobolan karu ATM nasabah melalui teknik *skimming* pertama kali teridentifikasi pada 2009 lalu di ATM Citibank, Woodland Hills, California, Amerika Serikat. Saat itu, diketahui jika teknik *skimming* dilakukan dengan cara menggggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM (tempat memasukkan kartu ATM)

²⁵ *Ibid.*

²⁶ David, "Analisis Perlindungan hukum terhadap Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM pada BCA kantor Cabang Pembantu", Skripsi, Batam: Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam, 2018, hal. 80.

dengan alat yang dikenal dengan nama *skimmer*. Modus operasinya adalah mengkloning data dari *magnetic stripe* yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah.²⁷

Sebagai informasi, *magnetic stripe* adalah garis lebar hitam yang berada di bagian belakang kartu ATM. Fungsinya kurang lebih seperti tape kaset, material *Ferromagnetic* yang dapat dipakai untuk menyimpan data (suara, gambar, atau bit biner). Secara teknis, cara kerjanya mirip *CD writer* pada komputer yang mampu membaca CD berisi data, kemudian menyalinnya ke CD lain yang masih kosong dan isinya dapat dipastikan akan sama persis dengan CD aslinya. Alat *skimmer* diketahui dapat dibeli pasar-pasar gelap yang hanya diketahui oleh kalangan terbatas dengan banderol mulai dari US\$500. Malah tak sedikit pula para pelaku yang sudah ahli dapat memproduksinya sendiri dengan mudah.²⁸ Oleh karena itu seharusnya bank bertanggung jawab atas data pribadi nasabah karena bank selama ini menggunakan sistem kepercayaan dalam menjalankan perannya sebagai penyedia jasa dalam sektor keuangan.

Pada 22 Desember 2020 diberlakukan Peraturan Bank Indonesia nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen (PBI 22/20/PBI/2020). Bank guna mendukung pelaksanaan tugas BI di bidang moneter, makroprudensial, dan sistem pembayaran, memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi penyelenggara yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen, termasuk mengenai pengaturan Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, BI senantiasa memperhatikan isu mengenai Perlindungan

²⁷ <https://www.liputan6.com/teknoread/2302264/mengenal-modus-pembobolan-atm-melalui-teknik-skimming> diakses pada 11 Januari 2023.

²⁸ *Ibid*

Konsumen dalam berbagai kebijakan dan ketentuan yang dikeluarkan. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa Perlindungan Konsumen yang efektif dan dipercaya Konsumen akan memberikan dampak yang positif bagi kegiatan usaha di Indonesia.²⁹

BI melakukan penguatan terhadap 4 (empat) fungsi untuk terciptanya kegiatan Perlindungan Konsumen menjadi lebih efektif, yaitu fungsi pengaturan dan kebijakan, pengawasan, penanganan pengaduan, serta edukasi dan literasi, serta didukung dengan kerja sama nasional maupun internasional. Penguatan Perlindungan Konsumen yang dilakukan Bank Indonesia diharapkan dapat menyeimbangkan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, terutama Konsumen yang kurang berdaya, menjawab tantangan dan perkembangan inovasi finansial serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan. Kemudian ruang lingkup dari perlindungan konsumen yang diatur dalam PBI ini mencakup tugas yang meliputi:³⁰

- a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
- b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
- c. Pelaku pasar dan Pasar Valuta Asing; dan
- d. Pihak lain yang diawasi oleh BI.

Penyelenggara terkhususnya di bidang Sistem Pembayaran pada dasarnya meliputi:³¹

- a. penerbitan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
- b. penerbitan uang elektronik;

²⁹ Departemen Komunikasi, “Ringkasan Peraturan Bank Indonesia No 22/20/Pbi/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia”, https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_222020.aspx, diakses pada 22 November 2022.

³⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen. Ps. 3

³¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen. Ps. 4

- c. penerbitan cek dan/atau bilyet giro;
- d. penyelenggaraan dompet elektronik;
- e. penyelenggaraan transfer dana termasuk transfer dana yang dilakukan melalui sistem Bank Indonesia-Real Time Gross Settlement dan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia;
- f. penyelenggaraan penerusan transaksi pembayaran; dan/atau
- g. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Paparan diatas menjelaskan mengenai kewenangan penyelenggaraan yang salah satunya kegiatan dalam Sistem Pembayaran dalam perbankan baik dalam alat pembayaran dengan menggunakan kartu, uang elektronik, dompet elektronik transfer dana, penerusan transaksi pembayaran. Kemudian apabila terdapat masalah maka penanganan akan dilakukan oleh BI yang dapat disampaikan oleh konsumen selaku nasabah kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau BI.

Penyelesaian sengketa dalam hal ini yang terkait dengan permasalahan yang terjadi terkait transaksi dengan menggunakan layanan perbankan secara elektronik pada pelayanan jasa perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan karena memanfaatkan teknologi sistem informasi yang diatur sebagaimana dalam Peraturan Bank Indonesia nomor 23/6/PBI/2021 tentang Jasa Pembayaran ("PBI 23/6 2021") dan Peraturan Bank Indonesia nomor 23/7/PBI/2021 ("PBI 23/7/2021") tentang Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran yang merupakan perwujudan dari responsifnya lembaga keuangan bank terhadap peluang dalam persaingan saat ini.

Hubungan yang timbul antara bank dan nasabah terkait dengan rahasia bank, yakni adanya kewajiban pada bank untuk tidak membuka kerahasiaan data dari nasabahnya kepada pihak ketiga maupun kepada pihak lain terkecuali ditentukan lain oleh Undang-Undang. Sesuai dengan Pasal 40 ayat (1) UU Perbankan yang menegaskan bahwa “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41 A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44 A.”

Terkait hubungan bank dalam menjaga kerahasiaan harus diterapkan kepada segala aspek dan juga penerapan pengawasan pada saat bank memberikan fasilitas layanan agar nasabah sebagai pihak konsumen merasa aman untuk dapat bertransaksi dengan tidak perlu takut untuk kehilangan sejumlah uangnya apabila akan melakukan transaksi yang tanpa perlu berhadapan langsung kedalam bank.

Kemudian, Pihak perbankan selaku pelaku usaha menyediakan kemudahan bagi nasabahnya dengan berbagai fasilitas, diantaranya adalah *e-banking*, yang merupakan salah satu bentuk baru dari *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi oleh teknologi. Nasabah diberi kemudahan untuk pengecekan saldo nasabah, dan melakukan transaksi yang dapat dilakukan tidak harus melalui bank langsung melainkan dapat diakses langsung melalui *gadget* pribadi, ataupun laptop secara *online* kapan saja dan dimana saja nasabah berada. Namun, belakangan ini terjadi banyak persoalan mengenai transaksi *e-banking* yang diawali dengan kasus salah transfer atau kasus

skimming yang berujung kepada sengketa pengadilan diantara nasabah dan pihak bank.³²

Terkait permasalahan yang dipicu *skimming* kebanyakan pihak bank lepas tangan untuk memberikan ganti kerugian yang dialami. Bank selaku pelaku usaha juga bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.³³ Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akan tetapi, ketentuan ganti rugi tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.³⁴

Dalam rangka usaha melindungi masyarakat konsumen secara umum khususnya nasabah, Pemerintah mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat baik pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara mandiri guna memberikan upaya pemberdayaan konsumen agar melindungi haknya dengan baik. Jika dilihat berdasarkan pengertiannya nasabah bank pengguna kartu ATM adalah konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka (2) UUPK

³² Rafika Defri, "Nasabah Bank Sulteng Jadi Korban Skimming di ATM BNI, Pihak bank Lepas Tanggung Jawab", <https://mediakonsumen.com/2021/05/11/surat-pembaca/nasabah-bank-sulteng-jadi-korban-skimming-di-atm-bni-pihak-bank-lepas-tanggung-jawab>, diakses pada 27 Oktober 2022.

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Ps. 19.

³⁴ I Gusti Agung Putri Maha Dewi, "Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Konsumen atas Kerugian Akibat Menggunakan Produk dari Natahsa *Skin Care*", Kertha Semaya, Volume 4, 2015, hal. 1-5

mengenai pengertian “konsumen” yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.³⁵

Sejalan dengan hal tersebut, apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam UUPK pada Pasal 7 huruf f dan huruf g yang menyebutkan bahwa : “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.³⁶ Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang berbunyi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.³⁷

Masalah yang terjadi pada umumnya adalah masyarakat tidak mengetahui tanggung jawab yang diatur dalam UUPK. Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM. Kurangnya sosialisasi terhadap aturan-aturan

³⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Ps 1 angka (2).

³⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Ps. 7 huruf f dan huruf g.

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Ps. 19 ayat (1).

hukum yang terjadi jika dilihat pada masalah yang ada dalam nasabah sehingga masyarakat tidak memahami perlindungan hukum apabila masyarakat mengalami kerugian terutama masalah kartu ATM dan penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dalam pengguna kartu ATM, karena para pihak tidak selamanya selalu merujuk pada peradilan tetapi pihak juga dapat diselesaikan di luar peradilan

Pemanfaatan layanan *e-banking* bagi industri perbankan dalam memberikan layanan tidak terlepas dari bayang-bayang tindak kejahatan yang berpotensi mengalami kegagalan sistem dan sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan penyalinan data dari kartu ATM (*skimming ATM*).³⁸ Oleh karena itu, bank juga harus memperhatikan dan mengendalikan risiko-risiko yang dapat terjadi dengan cara selalu memantau dengan prinsip kehati-hatian. Prinsip tersebut berlaku pula pada aktivitas *e-banking* dan prinsip tersebut harus disesuaikan dengan risiko-risiko spesifik yang melekat pada aktivitas tersebut melalui pembuatan aturan mengenai kejahatan *skimming* yang hingga saat ini aturannya belum dibentuk sehingga bisa merugikan konsumen.

Pasal 4 UUPK menjelaskan bahwa bank harus memberikan keamanan dan keselamatan terhadap dana nasabah sebagai pengguna jasa bank yang telah mempercayakan uangnya untuk dikelola oleh bank. Apabila pihak bank gagal dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sebagai kewajiban bank untuk menjadi kepercayaan yang diberikan oleh nasabah, apakah kerugian yang dialami dengan hilangnya uang yang diakibatkan adanya transaksi melalui *e-banking* atau fasilitas yang digunakan bank masih belum

³⁸ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung: CV. Andi Offset, 2010), hal. 70.

diketahui siapakah pihak yang wajib untuk bertanggung jawab apakah pihak bank atau bukan. Penulisan serupa juga pernah diteliti oleh:

1. Stefanie Hartanto, dengan judul “Pola Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan bagi Konsumen Lembaga Perbankan dan Lembaga Pembiayaan Guna Mewujudkan Kepastian Hukum”, Disertasi, UPH, 2018.
2. Toni Kurniawan dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Kejahatan Siber dengan Modus Penipuan Rekayasa Sosial dalam Praktek Perbankan yang Berfokus Kepada Kejahatan Siber yang Digunakan Menjadi Modus Penipuan Rekayasa Sosial dalam Penerapan Teknologi Internet oleh Sektor Perbankan di Indonesia”, Jurnal Karya Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Malang, 2021.

Sedangkan, Penelitian pada tesis ini akan membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa terkait kejahatan *skimming* terhadap konsumen lembaga perbankan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Hal lainnya adalah upaya pada saat terjadi masalah atau terdapat klaim dari pihak yang tidak bertanggung jawab, masyarakat telah mengetahui langkah hukum apa yang harus dipersiapkan dan bisa mempertahankan hak selaku nasabah yang menderita kerugian karena kejahatan *skimming*. Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mengangkat topik yang berjudul **“Mekanisme Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Terkait *Skimming* Bagi Konsumen Lembaga Perbankan Guna Tercapainya Keadilan Bagi Konsumen.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan terkait *Skimming* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan?
2. Bagaimanakah penerapan Asas Keadilan terkait *Skimming* terhadap konsumen Lembaga Perbankan di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan yang menjadi objek dari penelitian, antara lain ialah:

1. Untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan terkait *Skimming* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
2. Untuk mengetahui bentuk penerapan Asas Keadilan terkait *Skimming* terhadap konsumen Lembaga Perbankan di Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan bisa memberikan daya guna yang bernilai, diantaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil daripada penelitian ini bisa dipergunakan oleh mahasiswa,

khususnya mahasiswa fakultas hukum sebagai komponen edukasi dan pengkajian mengenai regulasi yang mengatur tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan pada industri jasa keuangan;

- b. Dapat dijadikan referensi para peneliti hukum untuk penelitian selanjutnya, yang ada kaitannya dengan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan perbankan dalam upaya perlindungan nasabah di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penulisan ilmiah ini dapat berperan sebagai media keterangan yang akurat bagi para praktisi hukum, masyarakat, dan institusi terkait penyelesaian sengketa nasabah perbankan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan Perbankan terkait *Skimming* sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Mampu memberikan masukan kepada pihak Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, serta otoritas manapun yang berkenaan pada pelaksanaan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan terkait *Skimming* dalam industri pengaturan keuangan di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan untuk menguraikan pembahasan secara sistematis pada materi yang disajikan pada penelitian melaksanakan penyusunan terhadap sistematika penulisan, ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan gambaran singkat atas bab-bab yang kemudian akan dilaksanakan pembahasan pada penelitian ini dengan pembahasan terkait penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi lembaga perbankan terkait *Skimming* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dengan uraian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, madaat penelitian, metode penelitian dan sistematikan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai landasan teori dan konseptual yang menguraikan tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi lembaga perbankan terkait *Skimming* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, hak dan kewajiban Perbankan, uraian *skimming*, penyelesaian *skimming* Hak dan Kewajiban Konsumen, Ketentuan penyelesaian sengketa di luar pengadilan mekanisme penyelesaian terhadap masalah kejahatan *skimming* yang mendapat penanganan dari Lembaga Perbankan berdasarkan ketentuan yang berlaku di Indonesia.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab metode penelitian ini, penulis melakukan pembahasan mengenai pembahasan yang digunakan, cara dan prosedur yang dipakai dalam meneliti dengan cara menggunakan pendekatan perundang-undangan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini, peneliti secara luas akan menguraikan berbagai faktor terkait mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi Lembaga Perbankan

terkait *Skimming* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan serta Penerapan asas keadilan terkait *Skimming* Terhadap Konsumen Lembaga Perbankan di Indonesia.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

