

**PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT “SKIMMING” BAGI PENGGUNA KARTU  
ATM DITINJAU DARI PERPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**Budi Hariyanto**

Dosen Fakultas Hukum, Universitas Panca Marga Probolinggo Jl. Yos Sudarso, No.107,  
Pabean, Dringu, Probolinggo, Jawa Timur 67271  
Budi.hariyanto@upm.ac.id

**Dzulfiqar Maulana Hasbullah**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Panca Marga Probolinggo  
Jl. Yos Sudarso, No.107, Pabean, Dringu, Probolinggo, Jawa Timur 67271

**Abstrak**

Berbagai bentuk kejahatan siber terus berkembang dengan pesat Dalam perbankan itu sendiri salah satu cara yang sering dilakukan dengan memanfaatkan kelemahan ATM yang menjadi target dengan modus pencurian PIN atau manipulasi kartu ATM nasabah. Seperti halnya *Skimming* merupakan tindak pidana perbankan yang dilakukan dengan cara menggandakan data informasi yang ada pada chip kartu *Automated Teller Machine/Anjungan Tunai Mandiri (ATM)* yang berbasis magnetik secara ilegal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu ATM dalam sistem perbankan Indonesia serta untuk mengetahui penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif. Disimpulkan bahwa, perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu ATM yang bermasalah adalah berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan. Penyelesaian sengketa akibat skimming dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi dan litigasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa bank wajib bertanggung jawab atas terjadinya tindak kejahatan *Skimming* yang terdapat pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan ditempuh melalui jalur non litigasi dan melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu bank bertanggung jawab terhadap pengembalian dana nasabah yang hilang akibat skimming dengan melakukan mediasi untuk penyelesaian sengketa secara sederhana, murah dan cepat. Sedangkan apabila nasabah tidak puas dengan ganti kerugian akibat skimming tersebut nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan

**Kata kunci : Skimming, Sektor Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

## A. PENDAHULUAN

Teknologi internet menjadi kebutuhan penting bagi setiap orang yang dalam penggunaannya membawa masyarakat pada perilaku yang semakin terbuka akan informasi berbasis internet. Karena internet merupakan suatu system jaringan computer yang saling terhubung secara global dengan menggunakan paket protkol intenet untuk menghubungkan perangkat di seluruh dunia.

Internet adalah singkatan dari *Interconnected Networking* yang telah membuka cakrawala baru dalam kehidupan baik dalam sarana informasi maupun komunikasi yang dapat menembus batas-batas Negara dan mempercepat penyebaran dan pertukaran ilmu pengetahuan<sup>1</sup>

Salah satu bidang yang terdampak oleh kemajuan teknologi adalah Perbankan, dalam Pembangunan Nasional sektor perbankan sangat berpengaruh pada stabilitas Ekonomi. perbankan itu sendiri merupakan alat dalam mengukur sistem perekonomian dan sebagai pelaksana kebijakan moneter.

Dalam fungsinya Perbankan ini sebagai penghimpun dana yang selalu berkepentingan dengan pihak-pihak yang berkelebihan dana maupun pihak-pihak yang kekurangan dana atau yang sering

disebut sebagai pihak kreditur. Sehingga didalam aktivitas perbankan ini juga sering dihadapkan dengan berbagai permasalahan seputar fungsi dan penyediaan layanan perbankan.

Karena dengan adanya permasalahan tersebut nasabah sebagai konsumen atau pelanggan sering mendapatkan permasalahan di antara kedua belah pihak yaitu hubungan antara pihak Bank dan nasabah yang mana didasarkan atas Hukum dan kepercayaan Persoalan disektor jasa Keuangan menjadi kasus aduan yang paling dominan di masyarakat yang mana persoalan dibidang jasa keuangan ini bisa semakin banyak dan juga beragam seiring dengan meningkatnya kegiatan Transaksi yang dilakukan oleh Nasabah. Dalam praktik melakukan kegiatan Trankansi Elekteironik sudah menjadi hal umum didalam kehidupan Masyarakat salah satunya dengan menggunakan ATM.

Dengan adanya ATM Nasabah dapat melakukan Transaksi Keuangan dengan lebih mudah dan mendapatkan nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Perbankan. Pelayanan terbaik adalah hal penting Bank terhadap Nasabah karena dengan menggunakan sistem elektronik nasabah tidak perlu membawa uang tunai yang dapat memancing resiko Kejahatan yang tinggi. Namun demikian, berbagai kemajuan tersebut ternyata diikuti pula dengan berkembangnya sisi lain dari

---

<sup>1</sup> Widyopramono Hadi Widjojo, *Cybercrimes dan Pencegahannya*(Jakarta: Universitas Indonesia, 2005) h. 7.

teknologi yang mengarah pada penggunaan komputer sebagai alat untuk melakukan berbagai modus kejahatan. Istilah ini kemudian dikenal dengan *Cybercrime*.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin canggihnya suatu teknologi, pelaku kejahatan siber (*Cybercrime*) berevolusi menjadi berbagai jenis seperti *hacking*, *cracking*, *carding* hingga yang lebih spesifik lagi yaitu *probe* (usaha untuk memperoleh akses ke dalam suatu system), *scan* (*probe* dalam jumlah besar), *account compromise* (pengguna akun secara illegal), *root compromise* (*account compromise* dengan *privilege* bagi si penyusup), *denial of service* atau *dos* (membuat jaringan tidak berfungsi karena kebanjiran *traffic*), penyalagunaan *domain name* dan lain-lain.<sup>2</sup>

Berbagai bentuk kejahatan siber terus berkembang dengan pesat Dalam perbankan itu sendiri salah satu cara yang sering dilakukan dengan memanfaatkan kelemahan ATM yang menjadi target dengan modus pencurian PIN atau manipulasi kartu ATM nasabah.

Dampak *Cybercrime* di bidang perbankan terhadap perekonomian nasional mengakibatkan timbulnya banyak korban. Korban kejahatan di bidang perbankan di

antaranya adalah para nasabah penyimpan dana serta bank yang bersangkutan. Pencurian uang nasabah bank melalui modus penggandaan kartu ATM merupakan salah satu kejahatan teknologi perbankan. Dengan adanya hal tersebut Nasabah merasa resah karena mengalami banyak kerugian seperti halnya tindak kejahatan *Skimming*.

*Skimming* merupakan tindak kejahatan yang bertujuan untuk menggandakan data kartu nasabah saat bertransaksi menggunakan mesin ATM yang telah terpasang alat bernama skimmer di depan mulut *card reader*. Alat ini bertugas merekam jejak penggunaan sebuah kartu kredit atau kartu ATM. Jika alat ini dipasang dalam sebuah mesin ATM otomatis semua kartu yang keluar masuk di mesin tersebut akan terekam data dan aktifitasnya. Kemudian data itu dimasukkan ke dalam kartu kosong, pelaku juga memasang kamera pengintai disekitar mesin ATM untuk memperoleh *password/PIN* dari kartu korban.<sup>3</sup>

Perbuatan yang dilakukan pelaku *skimming* tersebut merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan adanya perkembangan teknologi yang digunakan sebagai sarana melakukan kejahatan, hal

---

<sup>2</sup> Dian Ekawati, "Perindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan *Skimming* Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan". (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2018) *Law Review*, Vol 1., Issue 2. h. 158.

---

<sup>3</sup>Farodila Muqoddam, "Mengenal modus kejahatan keuangan, Definisi *Skimming*, *Phising* dan *Vishing*" (On-line), Tersedia di: <https://finansial.bisnis.com/read/20190328/90/905444/mengenal-modus-kejahatan-keuangan-definisi-skimming-phising-dan-vishing>

tersebut menjadi hambatan bagi aparat penegak hukum yang belum paham dalam bidang teknologi. Dengan teknologi yang sedemikian canggih, memungkinkan kejahatan dilakukan disuatu daerah namun akibat yang ditimbulkan dapat terjadi di daerah lain, bahkan hingga ke luar negeri.<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana tinjauan hukumnya tentang “*SKIMMING*” di dalam Perbankan yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Kajian Yuridis Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming Pada Sektor Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Apakah bentuk perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu ATM dalam sistem hukum perbankan Indonesia jika terjadi Skimming?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan?

---

<sup>4</sup> Dikdik M Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), h. 91-92.

## **C. METODELOGI**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu pendekatan secara yuridis normatif atau disebut juga dengan metode penelitian hukum normative, yaitu suatu penelitian secara induktif yang merupakan metode pada aktifitas berpikirnya diawali dari sesuatu yang umum mengarah ke khusus Yang dilakukan melalui analisa terhadap pasal-pasal yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur terhadap permasalahan diatas yaitu mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Pendekatan secara yuridis normatif mengacu pada Peraturan per Undang-Undang dan studi kepustakaan yang ada ataupun terhadap data-data sekunder yang digunakan, serta bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif mengenai hubungan antar peraturan dan penerapannya yang saling berkaitan.

## **D. PEMBAHASAN**

### ***Card Skimming* dan Sengketa pada Perbankan**

Dalam kemajuan teknologi di dalam perbankan membuat kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabah serta menciptakan beberapa produk seperti buku tabungan, setoran awal, bunga, biaya bulanan dan ATM. ATM adalah kepanjangan dari Anjungan tunai mandiri yang berfungsi untuk mengeluarkan uang tunai dengan teknik tertentu, seperti menekan tombol nomor tabungan dan

menekan nomor (kode) sesuai dengan petunjuk, namun dengan kemajuan teknologi juga ada dampak negatif yang juga ikut berkembang di dalamnya seperti kejahatan *Card Skimming*.

ATM (bahasa Indonesia: Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris (*Automated Teller Machine*) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan kartu menyebutkan bahwa pengertian kartu ATM sendiri adalah APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) 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 dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

ATM merupakan mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi; melalui mesin tersebut nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, transfer dana antar-rekening, dan transaksi rutin; ATM dipasang secara nasional

ataupun internasional sehingga memudahkan nasabah mendapatkan uang tunai dari ATM di negara tempat nasabah berada dengan menggunakan kode atau sandi ATM yang diterbitkan oleh bank yang bersangkutan dan nomor jati diri nasabah. Menggunakan ATM, pelanggan dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai melalui kartu debit, dan memeriksa saldo rekening mereka serta membeli kredit ponsel prabayar.

*Card skimming* adalah suatu tindak pencurian data nasabah yang tersimpan dalam kartu debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip atau pita magnetik kartu secara ilegal. Cara kerjanya yaitu

- a. Memasang alat yang bernama *deep insert skimmer*

*Deep insert skimmer* adalah sebuah perangkat atau alat yang berbentuk tipis yang dipasang pada slot kartu di mesin ATM. Ukurannya yang tipis membuat para Nasabah terkecoh sehingga keberadaan alat *skimmer* ini tidak terdeteksi. Perangkat *deep insert skimmer* berfungsi merekam data kartu kemudian menyimpan dalam sebuah *flash drive* yang tipis.

- b. Memasang kamera tersembunyi

Cara ini merupakan cara klasik yang digunakan oleh para

pelaku *skimming*. Memasang kamera tersembunyi pada mesin ATM atau area tertentu di dalam ruang ATM yang dapat merekam secara jelas aktivitas nasabah terutama saat memasukkan nomor PIN kartunya.

Biasanya kamera tersembunyi ini dipasang pada tempat brosur yang terdapat di sisi tepi mesin ATM. Bahkan, ada pula yang menempatkan kamera tersembunyi tepat di bagian atas keyboard ATM. Untuk mengantisipasi diri menjadi korban *skimming*, sangat dianjurkan kepada nasabah agar mengubah nomor *PIN* secara periodik. Karena hal inilah sering terjadi sengketa antara nasabah serta bank yang bersangkutan<sup>5</sup>

- c. Memindahkan data dari Skimmer ke kartu kosong

Setelah mendapatkkn informasi dari kartu atm dan juga memperoleh *PIN* korban, para pelaku akan memindahkan data dari Skimmer ke kartu kosong menggunakan alat yang disebut *writer corder*, alat ini akan

memindahkan setiap data ke kartu kosong yang memiliki sistem magnetik. Jadi secara tidak langsung alat ini bisa menduplikasi kartu-kartu yang memiliki sistem magnetik menjadi kartu ATM yang dapat digunakan sebagai media untuk mengambil uang pada ATM-ATM

Akibat adanya kejahatan Skimming yang terjadi di perbankan berujung pada munculnya sengketa antara bank terkait dengan korban (Nasabah)

### **Sengketa Perbankan, Penyelesaian dan Bentuk Perlindungan Hukumnya.**

#### **Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Sengketa merupakan suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Berdasarkan pengertian tersebut, bila dikaitkan dengan sengketa perbankan, ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian mengingat lembaga pengaduan nasabah berada pada internal bank tempat nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Apabila dalam proses penyelesaian pengaduan tersebut bank tidak memberikan solusi seperti yang diinginkan

---

<sup>5</sup> Adhi Maulana, "Begini cara kerja skimming kartu ATM" (On-line), tersedia di : <https://www.liputan6.com/tekno/read/2049670/begini-cara-kerja-iskimmingi-kartu-atm> (14 Mei 2014)

nasabah maka akan timbul permasalahan yang berpotensi terjadinya sengketa.

Dalam mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu ATM dalam sistem hukum perbankan Indonesia UU yang dipakai dalam proses penyelesaian sengketa *Card Skimming* melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dalam Pasal 7 huruf (f) yang menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sejalan dengan hal tersebut dalam Pasal 7 huruf (g) menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan 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 yang dialami oleh nasabah.

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah**

Melihat begitu besarnya resiko yang dapat terjadi kepada nasabah pengguna ATM, maka diperlukan suatu regulasi atau perhatian khusus untuk melindungi kepentingan nasabah. Seiring dengan kajian

yang penulis lakukan, dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak mengatur secara eksplisit tentang perlindungan penggunaan pelayanan jasa Perbankan termasuk penggunaan ATM. Namun, dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen, dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

nasabah bank pengguna kartu ATM merupakan konsumen jasa perbankan. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen 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 lainnya, dan tidak untuk diperdagangkan”

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjabarkan tentang Asas-asas perlindungan konsumen yaitu :

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan

konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan hukum bagi nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dalam Pasal 7

huruf f yang menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sejalan dengan hal tersebut dalam Pasal 7 huruf g menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hal tersebut di atas, apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah.

Selain itu juga terdapat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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”.

Ganti kerugian yang dapat diberikan berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dengan demikian apapun alasannya, pelaku usah harus bertanggung jawab apabila ternyata

produk yang dihasilkan cacat atau berbahaya. Informasi akurat dan lengkap merupakan hak konsumen. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban.

### **Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming**

Beberapa prinsip dasar dalam perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/01/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Pasal 1 angka (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, mendefinisikan pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI Nomor 10/10/PBI/2008, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian

pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 7/24/DPNP antara lain sebagai berikut:

1. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah bank tersebut.
2. Setiap Nasabah, termasuk walk-in customer, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Selain itu, penyelesaian sengketa antara nasabah bank sebagai konsumen dengan bank dapat didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat Pasal yaitu Pasal 45, 47, 48 dan Pasal 49.

Yang intinya bentuk penyelesaian sengketa menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu melalui peradilan atau litigasi dan melalui luar peradilan atau non litigasi.

Berdasarkan bentuk penyelesaian sengketa tersebut, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan. Penyelesaian ini harus dilakukan menurut hukum atau berdasarkan kesepakatan awal di antara para pihak. Sehingga dalam mengkaji penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan penyusun akan menjabarkannya dalam pembahasan di bawah ini melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

### **Penyelesaian Sengketa Nasabah di Luar Pengadilan**

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial. Settlement conference serta bentuk lainnya.<sup>6</sup>

Setelah dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan, maka penyelesaian jika terjadi sengketa keuangan terlebih dahulu harus di selesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pengelolaan sengketa sangat penting diketahui oleh para pihak untuk mengetahui sejauh mana cara penyelesaian sengketa yang dihadapi sesuai dengan sengketa yang ada, dan hasil apa yang diharapkan melalui metode penyelesaian sengketa yang dipilih. Untuk sengketa-sengketa yang lebih menekankan pada hal kepastian hukum dan kemenangan, metode penyelesaian yang tepat adalah litigasi melalui pengadilan atau arbitrase. Sebaliknya, jika lebih menekankan pada hal membina hubungan bisnis, metode penyelesaian yang tepat

---

<sup>6</sup> Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), h. 186

adalah melalui negosiasi, mediasi, atau konsiliasi<sup>7</sup>

Sengketa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPS yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Penyelesaian sengketa khususnya penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan, LAPS sendiri telah membentuk lembaga yang khusus menangani persoalan pada sektor perbankan. Penyelesaian sengketa tersebut, yaitu pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa **Perbankan Indonesia (LAPSPI)**.

Dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menjelaskan bahwa bank harus memberikan informasi kemungkinan timbulnya risiko kerugian transaksi nasabahnya dalam kegiatan usaha bank tersebut. Selain itu dalam Pasal 37B Undang-Undang Perbankan menjelaskan bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank tersebut.

Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut. Pengurus bank yaitu pihak yang bertindak mewakili badan

hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Dengan demikian tanggung jawab pengurus terhadap perbuatannya menjadi dua bentuk yakni tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. Tanggung jawab pribadi ada apabila si pengurus bertindak di luar kewenangan yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan sewaktu pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi apabila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka itu merupakan tanggung jawab perusahaan<sup>8</sup>

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

nasabah bank pengguna kartu ATM merupakan konsumen jasa perbankan. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen 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 lainnya, dan tidak untuk diperdagangkan”

---

<sup>7</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2011), h. 19

---

<sup>8</sup> Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, (Bandung: Nusa Media, 2012), h.125

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjabarkan tentang Asas-asas perlindungan konsumen yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan hukum bagi nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dalam Pasal 7 huruf f yang menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sejalan dengan hal tersebut dalam Pasal 7 huruf g menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hal tersebut di atas, apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah.

Selain itu juga terdapat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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”.

Ganti kerugian yang dapat diberikan berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dengan demikian apapun alasannya, pelaku usah harus bertanggung jawab apabila ternyata produk yang dihasilkannya cacat atau berbahaya. Informasi akurat dan lengkap merupakan hak konsumen. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban.

#### **E. KESIMPULAN**

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu ATM yang bermasalah berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mencegah terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan dan mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian yang telah diderita oleh nasabah

Penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan ditempuh melalui jalur non litigasi dan melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu bank bertanggung jawab terhadap pengembalian dana nasabah yang hilang akibat skimming dengan melakukan

mediasi untuk penyelesaian sengketa secara sederhana, murah dan cepat. Sedangkan apabila nasabah tidak puas dengan ganti kerugian akibat skimming tersebut nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

#### **SUMBER REFERENSI**

- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Dikdik M Arief Mansur, Elisatris Gultom, Cyber Law, PT Refika Aditama, Bandung, 2005
- Farodila Muqoddam, “Mengetahui modus kejahatan keuangan, Definisi Skimming, Phising dan Vishing” (On-line), Tersedia di: <https://finansial.bisnis.com/read/20190328/90/905444/mengetahui-modus-kejahatan-keuangan-definisi-skimming-phising-dan-vishing>
- Ratna Syamsiar, Hukum Perbankan, Justice Publisher, Bandar Lampung, 2014
- Lukman Santoso Az, Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011
- Muhamad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Ronny Sautama Hotma Bako, Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap

- Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini), Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1994
- Munir Fuady, Hukum Perbankan Modern, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Yahya Harahap, Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997
- Nurnaningsih Amriani, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011
- Peraturan Perundang-undangan**
- -----, **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999** tentang Perlindungan Konsumen
- -----, **Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998** tentang Perbankan.
- Makalah, Jurnal dan sumber lainya dari Internet**
- Penyelesaian sengketa melalui mediasi (On-line), tersedia di:  
<https://lapspi.org/mediasi/>
- Analisis gaya bersengketa AGATA (On-line), tersedia di:  
[https://elearning.menlhk.go.id/pluginfile.php/900/mod\\_resource/content/1/ii\\_sengketa\\_objek\\_sengketa\\_dan\\_subjek\\_sengketa.html](https://elearning.menlhk.go.id/pluginfile.php/900/mod_resource/content/1/ii_sengketa_objek_sengketa_dan_subjek_sengketa.html)
- Adhi Maulana, “Begini cara kerja skimming kartu ATM” (On-line), tersedia di :  
<https://www.liputan6.com/teknoread/2049670/begini-cara-kerja-skimming-kartu-atm>
- Dian Ekawati, (2018), Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan, UNES Law Review, Vol 1., Issue 2, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2018
- Fitrohtul Azqiyah, Sunardi, Benny K. Heriawanto Fakultas Hukum Universitas Islam Malang, Penyelesaian Tindak Pidana Penipuan Dan Pencurian Melalui Skimming Pada Sistem Elektronik
- Perkembangan Modus Operandi Kejahatan Skimming Dalam Pembobolan Mesin Atm Bank Sebagai Bentuk Kejahatan Dunia Maya (Cybercrime) Oleh Dian Alan Setiawan
- Pertanggungjawaban Tindak Pidana Skimming Destya Fidela Pratiwi Volume 2 No. 4, Juli 2019
- Widyopramono Hadi Widjojo, Cybercrimes dan Pencegahannya, Universitas Indonesia, Jakarta, 2005
- Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007)