



PERAN BANK DALAM MENGAWASI SISTEM PEMBAYARAN DAN PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH DARI TINDAK KEJAHATAN SKIMMING”. (Studi Di Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidimpuan)

Oleh : Nur Oloan, Triswidodo

Abstrak

Tujuan penelitian dilakukan penelitian ini adalah Untuk mengetahui peran Bank Negara Indonesia Padangsidimpuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* dan Untuk mengetahui peran Bank Negara Indonesia Padangsidimpuan dalam memberikan upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang maksudnya adalah penelitian yang dilakukan dengan hasil wawancara penulis dengan responden dan juga melakukan penelitian terhadap data-data yang berkaitan dengan penelitian ini dan juga dengan cara melakukan penelitian lapangan (*library research*) dan kepustakaan (*field research*).

Hasil penelitian menunjukkan adalah Adapun Peran Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidimpuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* yaitu pencegahan tindakan *skimming* secara normatif dan upaya pencegahan tindakan *skimming* secara teknis. pencegahan tindakan *skimming* secara normative yakni memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Peran Bank Negara Indonesia Padangsidimpuan dalam memberikan upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* yakni Pengamanan Internal Pengamanan ini hanya melibatkan pihak Bank sendiri tanpa melibatkan nasabah untuk berperan aktif. Pengamanan ini meliputi pemantauan terhadap sistem yang digunakan pada mesin ATM. Pengamanan eksternal yakni Pemberian PIN untuk nasabah pengguna kartu ATM yang bisa diganti nomornya sesuai keinginan pemegang kartu dan Seandainya pemegang kartu keliru atau salah memasukkan nomor memasukan nomor PIN sejumlah tiga kali maka otomatis kartu akan terblokir.

Kata Kunci : Bank, *Skimming*, Perlindungan Nasabah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional yang sangat pesat telah memberikan berbagai manfaat dan menghasilkan berbagai variasi produk barang atau jasa. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, informatika pula sangat

mendukung transaksi barang dan jasa antar suatu wilayah, bahkan antar negara. Kemajuan tersebut sangat bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan seseorang akan barang dan jasa untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sesuai dengan UU No. 17 tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional. Dengan sejarahnya yang panjang, BNI dituntut untuk dapat berperan dalam memimpin industri perbankan Indonesia. BNI terus meningkatkan perannya sebagai pelopor pembangunan berkelanjutan di samping mulai menapaki kemungkinan untuk menjadi yang terdepan dalam tata kelola perusahaan dan keberlanjutan. Dengan bergerak maju selaras dengan bisnis yang berkelanjutan dan investasi yang bertanggung jawab, BNI senantiasa mengikuti perubahan zaman. Dengan kata lain, BNI berupaya untuk selalu berselaras dengan keharmonisan.

Sejak awal beroperasi melayani nasabah dan masyarakat Indonesia, BNI memiliki salah satu tujuan utama, yaitu membantu setiap nasabah dan seluruh masyarakat negeri ini untuk mencapai kesejahteraan. Namun tidak berhenti sampai membuat akta dari pada perjanjian-perjanjian yang bermaksud memindahkan hak atas tanah, memberikan sesuatu hak baru atas tanah, menggadaikan tanah atau meminjam uang dengan hak atas tanah sebagai tanggungan.

disitu, operasional dan seluruh aktivitas yang BNI lakukan haruslah berdasarkan pada kepercayaan, integritas, profesionalisme dan tanggung jawab yang lebih luas terhadap lingkungan dan komunitas

Kemajuan teknologi komputer sangat memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks. Namun, perkembangan tersebut tidak terlepas dari bayang-bayang tindak kejahatan yang berpotensi mengalami kegagalan sistem dan sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan pengcopyan data dari kartu ATM (*skimming*).

Skimming ialah kejahatan lewat ATM yang memanfaatkan kelengahan nasabah karena dilakukan dengan cara mencuri PIN kartu ATM sebagai pintu masuk transaksi. Modus operandinya adalah mengkloning data dari *magnetic stripe* yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah. Oleh karena itu, sangat diperlukannya perlindungan hukum dari lembaga pengawas perbankan.

Untuk menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia, Bank Nasional Indonesia mempunyai peranan penting dalam memberikan perlindungan bagi nasabah agar tidak mengalami kerugian akibat tindakan dari pelaku *skimming*. Dalam pengawasan system pembayaran dalam hal memastikan infrastruktur tidak *vailated* atau tidak dijahati oleh pelaku kejahatan (*skimmer*).

Bank Negara Indonesia mewajibkan penyedia jasa layanan sistem pembayaran (Bank) untuk melakukan pengawasan dan harus mengecek secara berkala kondisi ATM seperti ATM *cashout*, rusak, serta mengecek apakah ada alat-alat mencurigakan yang terpasang di ATM. Bank Negara Indonesia saat ini menetapkan *National Standard Indonesian Chip Card Specification* (NSICCS) sebagai Standar Nasional Teknologi Chip kartu ATM dan/atau kartu Debit ditujukan untuk untuk meningkatkan keamanan bertransaksi serta memitigasi risiko terjadinya *fraud* yang dilakukan secara bertahap.

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 pengcopyan data dari kartu ATM (*skimming* ATM). Oleh karena itu, bank juga harus memperhatikan dan mengendalikan risiko yang dapat terjadi dengan cara selalu mengawasi dengan prinsip kehati-hatian.

Adapun faktor yang menentukan perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan perbankan sangatlah erat hubungannya, bank tidak akan mampu berdiri dan berkembang dengan baik apabila tidak mempunyai nasabah karena bank

mempunyai peranan dalam memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Oleh karena itu, sebagai pelaku usaha perbankan Bank Negara Indonesia sangatlah bergantung dengan nasabah untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang “**PERAN BANK DALAM MENGAWASI SISTEM PEMBAYARAN DAN PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH DARI TINDAK KEJAHATAN SKIMMING**”. (Studi Di Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidempuan).

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang tersebut di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Bank Negara Indonesia Padangsidempuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* ?
2. Bagaimana peran Bank Negara Indonesia Padangsidempuan dalam memberikan upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran Bank Negara Indonesia Padangsidempuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*.
2. Untuk mengetahui peran Bank Negara Indonesia Padangsidempuan dalam memberikan upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*.

Metode Penelitian

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan topik dan permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian, maka lokasi penelitian adalah di Bank Negara Indonesia, karena di Bank tersebut dapat diperoleh data dan informasi sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah melakukan kegiatan dilapangan tertentu guna memperoleh berbagai data dan memperoleh informasi yang diperlukan dan dalam pengumpulan data, peneliti menggali data-data yang bersumber dari lapangan Berdasarkan sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitiannya untuk menggambarkan dengan lebih teliti ciri-ciri usaha untuk menentukan frekuensi terjadinya sesuatu hubungan yang lain.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Bambang Sunggono, polpulasi adalah : “Keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama dapat berupa himpunan orang, benda kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan sifat atau ciri yang sama”. Sesuai dengan defenisi populasi di atas, maka

sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Bank Negara Indonesia Cabang Padangsidempuan.

3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sudjana adalah “Bagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data yang sesungguhnya dalam penelitian. Berdasarkan defenisi sampel tersebut, maka yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang Bank Negara Indonesia Padangsidempuan.

3.4 Sumber data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan oleh peneliti ialah berupa data verbal dari hasil wawancara dengan informan yang kemudian peneliti olah dalam bentuk tulisan. Dalam hal ini peneliti menggunakan data yang diperoleh dari Bank Negara Indonesia yang kemudian disajikan dalam bentuk catatan lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa Jurnal, buku yang berkaitan dengan penelitian, Peraturan Bank Negara Indonesia, Undang-undang dan karya-karya lain yang dipublikasikan serta sesuai dengan masalah dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu suatu proses untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

b. Observasi

Observasi ialah pengamatan atas perilaku manusia, atau lingkungan alam, budaya, keyakinan yang memiliki dampak kepada kehidupan manusia. Peneliti dalam penelitian ini melaksanakan keduanya dalam rangka mendapatkan data seperti lokasi atau posisi dari bank, struktur organisasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya diolah dengan mengelompokkan data menurut jenisnya. kemudian dilakukan pembahasan berupa penafsiran yang dihubungkan dengan teori hukum, dokumen dan data lain serta membandingkannya dengan pendapat para ahli dan kemudian pengambilan kesimpulan.

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Bank Negara Indonesia (BNI) menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun. BNI juga mempunyai Unit Perbankan Syariah, yang dinamakan BNI Syariah. Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidempuan berlokasi di JL.Patrice Lumumba No.5, Wek II Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan. Dalam struktur manajemen organisasinya, Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidempuan saat ini dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang saat ini dijabat oleh Zulkifli Effendi Nasution.¹

Visi Misi bank BNI Padangsidempuan

Visi : “Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”.

Misi :

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.²

Struktur Organisasi BNI Padangsidempuan

Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan – jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Padangsidempuan. Adapun tugas dan wewenang masing – masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut :

Adapun tugas pokok dari :

a. *Branch Manager* :

1. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan cabang, agar selaras dengan visi, misi dan strategi Bank Syariah Mandiri.
2. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu.
3. Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan.
4. Mengevaluasi penggunaan jasa pihak ketiga.

¹ Sumber data, Kntor BNI Padangsidempuan, Tanggal 31 Mei 2022

² Sumber data, Kntor BNI Padangsidempuan, Tanggal 31 Mei 2022

5. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) sesuai dengan strategi Bank.
 6. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- b. *Branch Operational And Sarvice Manajer :*
1. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah di tetapkan.
 2. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 3. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- c. *Customer Service*
- Posisi ini membantu terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Mandiri Syariah kepada masyarakat, pembukaan , pemeliharaan dan penutupan rekening dengan layanan sesuai standart service BSI kepada nasabah maupun investor.
- Adapun tugas –tugasnya adalah sebagai berikut:
1. Melaksanakan kegiatan operasional sesuai SOP yang ditetapkan.
 2. Memberikan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah atau investor mengenai produk BSI.
 3. Melayani pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai permohonan investor atau peraturan BI.
 4. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, informasi saldo , laporan kehilangan , mutasirekening, standing order atau intruksi pembayaran berjangka lainnya.
 5. Mengajukan nasabah maupun calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, *Mobile Banking*, *Phone Bnagking*, dan *Internet Banking*).
 6. Mengatministrasikan, mengkode dn mengimput data buku cek
 7. Menerima dan membantu melayani keluhan nasabah.
- d. *Teller*
- Tugas-tugas pokok dari seorang teller adalah sebagai berikut:
1. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 2. Mmengelola saldo kas teller sesuai dengan limit yang ditentukan.
 3. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar / uang palsu.
- e. *Back Officer :*
1. Memberikan laporan data transaksi yang lengkap dengan menggunakan komputer lewat software khusus.
 2. Melakukan pengecekan dan memastikan transaksi yang dilakukan oleh teller sudah benar dan sesuai, serta membuat pembukuan perusahaan dari harian sampai tahunan
 3. Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang uyang sudh hampir habis.
 4. Melakukan pemiahan dokumen sesuai dengan jenisnya
- f. *Cunsomer Bussines Relationship Manager :*
1. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan dan *fee based income* pada segmen *consumer*.
 2. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
 3. Melaksanakan kerjasama dengan pihak ketiga seperti *developer*.
- g. *Micro Banking Manager*
- Tugas-tugas pokonya adalah sebagai berikut:
1. Memastikan tercapainya target bisnis yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.

2. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*, dan *maintenace* terhadap seluruh nasabah segmen micro.
3. Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai dengan target yang ditrtapkan.

h. *Funding And Transaction*

Tugas-tuganya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan aktifitas sales seperti presentasi , canasing dan menjelaskan produk , biaya serta program guna mencapai target pencarian.
2. Mengumpulkan aplikasi pembukaamn rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
3. *Maintenance* nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

i. *Risk*

Tugas pokok dari *Risk* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
2. Melakukan kunjungan kelokasi usaha nasabah dan agunan.
3. Melakukan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku dengan melengkapi form penilaian agunan.

j. *Micro Financing Sales*

Tugas-tugas *Micro Financing Sales* adalah sevbagai berikut:

1. Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisbis yang ditentukan
2. Mengoptimalkan upaya dan penjualan produk outlet micro kepada calon nasabah mikro
3. Memastikan adanya pengajuan BI Cheking untuk ferivikasi profil calon nasabah

k. *Sales Force*

Tugas-tugas dari *sales force* adalah sebagai berikut:

1. Membuat dfar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi bank yaitu pembiayaan pensiun.
2. Melakukan proses penjualan sesuai dengan daftar target yang sudah ditemukan dan dispakati bersama.
3. Membuat aktivitas sals harian sesuai dengan format laporan.

l. *Office Boy*

Tugas-tugas *office boy* adalah sebagai berikut:

1. Membersihkan banking hall.
2. Membersihkan pantry
3. Menjaga kebersihan lingkungan kantor

m. *Security*

Tugas-tugas pokok *security* adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kamanan kantor dan lingkungan kantor
2. Menyambut nasabah dan membantu pelayanan nasabah di banking hall.
3. Mengatur area parkir.

n. *Driver*

Tugas-tugas *driver* adalah sebagai berikut:

1. Mengantar jemput pegawai ke tempat tertentu untuk kepentingan dinas.
2. Mengantar/mengambil surat-surat dokumen penting perusahaan.
3. Menjaga kebersihan mobil luar dan sekaligus bertanggung jawab terhadap kelengkapan P3K di mobil.³

4.2 Peran Bank Negara Indonesia Padangsidimpuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*

³ Sumber Data, Kantor BNI Padangsidimpuan,, Tanggal 31 Mei 2022

Sebagaimana diketahui, tren perkembangan sistem pembayaran baik tunai maupun non-tunai terus mengalami peningkatan baik dari sisi nominal maupun volume transaksi. Salah satunya didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informatika yang sangat pesat sehingga menciptakan berbagai inovasi yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronik dimana saja dan kapan saja.

Inovasi yang dimaksud antara lain layanan finansial melalui mesin dan kartu ATM/Debet, kartu kredit, uang elektronik (*e-money*), transfer dana, kemudahan dalam mendapatkan uang tunai serta berbagai layanan *payment gateway/ payment processor* yang saat ini tumbuh subur di Indonesia. Berbagai layanan tersebut telah membantu masyarakat dalam memperoleh akses finansial dengan lebih mudah.

Pengawasan Perbankan berdasarkan Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 pasal 55 ayat 2 tentang Otoritas Jasa Keuangan, sejak Sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan. Pengawasan tersebut di dalam prakteknya tentu banyak hambatan dan kendala dalam mempertahankan kepercayaan dari masyarakat terhadap sebuah bank. Kita ketahui bersama bahwa pada tahun 2018, terdapat banyak sekali kasus yang terdengar mengenai metode penipuan Bank bernama *Skimming* sehingga *Skimming* Bank bukanlah hal baru yang terjadi di Indonesia.

Mungkin sebagian masyarakat belum mengetahui bagaimana metode penipuan ini bekerja sehingga tak sedikit masyarakat yang terjerat oleh pelaku *Skimming*. Banyaknya nasabah yang menjadi korban kejahatan *skimming* baru-baru ini, membuat publik Tanah Air resah. Bagaimana tidak, uang di ATM hilang tiba-tiba tanpa jejak. Teknik *skimming* menggunakan alat yang sengaja diletakkan pada slot mesin ATM. Alat yang digunakan pelaku bernama skimmer. Dengan alat tersebut, sang pelaku dapat menggunakan data yang terdapat pada magnetic stripe di ATM sang korban. Konsumen menginginkan adanya informasi yang akurat dan jelas mengenai manfaat dan risiko mengenai jasa sistem pembayaran. Hal tersebut diperlukan untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul dalam menggunakan jasa sistem pembayaran.

Berdasarkan penjelasan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, selaku Kepala Cabang Bank Negara Indonesia Padangsidempuan “Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Bank Negara Indonesia Padangsidempuan yaitu:

a. *Privacy*.

Tanpa sadar nasabah memberikan data pribadi kepada orang yang tidak bertanggung jawab pada saat ATM tertelan dan nasabah menjadi panik, lalu si penjahat yang sedang berada di luar berpura-pura ingin membantu (berempati) dengan maksud ingin mengetahui nomor PIN ATM kita, padahal itu adalah perbuatannya yang memasang sebuah alat agar ATMnya tidak masuk ke dalam dan setelah korban pergi, alat tersebut beserta ATM si korban akan diambil dan kasus ini adalah kesalahan si nasabah dikarenakan si nasabah memberikan informasi yang tidak seharusnya diberikan kepada orang lain.

b. *Copying Data*.

Ada beberapa kasus yang menggunakan alat canggih dan kartunya akan berhenti dan digandakan. Namun, kartu bank tidak bisa dipakai apabila dia tidak mengetahui pinnya tapi kadang kala pelaku *skimming* memasang semacam kamera kecil untuk mengetahui pin kita saat kita menekan pin di atm tersebut. Pada kasus ini, apabila Bank tidak melakukan pengawasan dan tidak mengecek secara berkala serta tidak melihat apakah ada alat-alat yang mencurigakan yang terpasang di ATM. Maka, kasus ini bisa menjadi kesalahan Bank dan kesalahan konsumen, namun biasanya dilihat dulu kesalahan siapanya. Bisa jadi kesalahan Bank karena dia tidak mengecek ATMnya.

c. *Smart Customer*.

Sebagai konsumen kita harus pintar, artinya kita harus melihat dulu ATM nya seperti apa, jika perlu kita harus mengecek apakah ada kamera kecil yang dipasang oleh pelaku *skimming* atau alat yang terlihat didalam lobang kartunya dan hal hal yang mencurigakan

lainnya. Jadi kita seharusnya antisipasi juga, apalagi di tempat-tempat yang sepi. Cabang BNI Padangsidimpuan selalu melakukan sosialisasi mengenai hal ini, agar nasabah lebih mengutamakan melakukan transaksi menggunakan ATM di tempat yang ramai atau bisa juga melakukan transaksi di kantor cabang Bank yang ada ATM 24 jam, karena pelaku *skimming* akan susah untuk memasang alat-alat *skimming*. Bisa juga dengan mengganti pin secara berkala agar tidak mudah tertebak.”⁴

Atas permasalahan di atas, Bapak Zulkifli Effendi Nasution mengemukakan “masyarakat tidak diperbolehkan untuk membagikan data pribadi kepada orang yang tidak dikenal. Sebab, data tersebut dapat disalahgunakan oleh pelaku kejahatan untuk kepentingan perbankan yang dapat merugikan masyarakat itu sendiri”.⁵ Oleh karena itulah kata Bapak Zulkifli Effendi Nasution Bank Negara Indonesia Pusat dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* membentuk divisi yang khusus menangani Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang mulai berdiri pada 1 Agustus 2013.⁶

Bapak Zulkifli Effendi Nasution selaku Pimpinan Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidimpuan menjelaskan “Pembentukan divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang berada di pusat ini dilatarbelakangi oleh makin meningkatnya transaksi dalam sistem pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen sistem pembayaran, dan Bank Indonesia Pusat juga mempunyai PBI No.16/1/PBI 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran”.⁷

Adapun Fungsi divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran dimaksud menurut penjelasan Bapak Zulkifli Effendi Nasution adalah edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Kegiatan ini pada akhirnya dapat membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan sistem pembayaran, yaitu :

a. Layanan Pengaduan Konsumen/Nasabah Bank Negara Indonesia

Dalam menindaklanjuti hal ini, menurut penjelasan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, Konsumen atau nasabah dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Negara Indonesia Padangsidimpuan melalui:

- 1) Call : 1500046.
- 2) Faks : 0811-302-916
- 3) Situs Web : www.bni.co.id
- 4) Email: bankbrionline3@gmail.com⁸

Bapak Zulkifli Effendi Nasution menjelaskan, ada beberapa jenis fraud yang terjadi pada mesin ATM, yaitu sebagai berikut:

1. *Entrapment Device*

Pendekatan ini digunakan dengan cara memasukan perangkat ke dalam slot kartu mesin, lalu pada saat seseorang menggunakan mesin ATM lalu memasukan PIN-nya yang kemudian dicatat oleh pelaku dan setelah pemilik kartu pergi, pelaku akan melepaskan perangkat dengan kartu didalamnya dan kemudian pelaku dapat menarik uang tunai dari akun tersebut.

2. *Skimming Devices*

Pendekatan ini digunakan dengan cara memasukan perangkat yang dapat menarik detail dari strip magnetic kartu dengan tambahan kamera kecil untuk memperoleh PIN pengguna yang akan melakukan transaksi. Setelah itu, akan dimasukan strip magnetic kartu yang palsu dengan menggunakan PIN asli untuk menarik uang tunai.

⁴ Wawancara, Tanggal 9 Juni 2022

⁵ Wawancara, Tanggal 9 Juni 2022

⁶ Wawancara, Tanggal 9 Juni 2022

⁷ Wawancara, Tanggal 9 Juni 2022

⁸ Wawancara, Tanggal 13 Juni 2022

3. *Shoulder Surfing*

Pendekatan ini digunakan dengan cara sang pelaku melihat PIN dari si pengguna, lalu kemudian mengambil kartunya dengan teknik *pick pocketing* (mencopet).⁹

Kemudian, Bapak Zulkifli Effendi Nasution selaku Pimpinan Bank BNI Padangsidempuan menerangkan bahwa salah satu jenis dari tindakan *skimming* yang sering terjadi adalah menggunakan suatu perangkat yang ditempelkan di belakang mesin ATM, dengan cara itu pelaku akan menerima sejumlah data para pengguna yang pernah melakukan transaksi pada mesin ATM, sehingga data-data yang diperlukan akan terlihat semua di dalam perangkat yang telah dipasang.¹⁰

Dengan adanya kejahatan *skimming* pada mesin ATM sebagaimana dikemukakan di atas, menurut pandangan penulis membuat nasabah menjadi resah dan ragu untuk menyimpan uang di bank sebab kurangnya sistem keamanan bank untuk memproteksi serta menjaga uang nasabah. Hal tersebut akan mengakibatkan nasabah mengalami kerugian. Sehingga dengan adanya kejadian ini, bank perlu melihat segi kejahatan yang dialami oleh nasabah, apakah kejahatan tersebut dalam merupakan kekeliruan nasabah terhadap pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab atau diakibatkan oleh kesalahan sistem yang ada pada mesin ATM tersebut. Apabila diakibatkan oleh kesalahan sistem pada mesin ATM, bank harus bertanggung jawab kepada nasabah atas kelalaian yang dilakukan untuk memberikan kepercayaan kembali oleh nasabah dan dapat memperbaiki sistem perbankan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun Peran Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidempuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* yaitu pencegahan tindakan *skimming* secara normatif dan upaya pencegahan tindakan *skimming* secara teknis:

1. Upaya Pencegahan Tindakan Skimming Secara Normatif

a. Upaya Pencegahan

- 1) Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya sebagaimana diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Memfasilitasi pelayanan pengaduan konsumen atau nasabah dalam melaporkan kasus yang berhubungan dengan lingkup lembaga perbankan, yakni sebagai berikut:
 - a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
 - b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan;
 - c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

2. Mencegah Tindakan Skimming Secara Teknis

a. Upaya Pencegahan yang Dilakukan oleh Bank BNI

Menurut penjelasan pimpinan Bank BNI Padangsidempuan, bahwa kejahatan *skimming* ini bukan hanya meresahkan nasabah sebagai pemilik dana yang hilang oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, melainkan juga pihak bank merasa dirugikan atas kejadian ini karena kejadian ini dapat merusak reputasi bank apabila hal ini terus terjadi di dunia perbankan, hal yang utama dilakukan oleh bank adalah bertanggung jawab kepada nasabah yang mengalami kerugian dengan cara memberikan ganti rugi sesuai dengan jumlah yang ditarik oleh pelaku kejahatan. Maka dari itu, BNI Padangsidempuan harus menyediakan beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak bank dimulai dari pemeriksaan mesin ATM secara berkala untuk

⁹ Wawancara, Tanggal 13 Juni 2022

¹⁰ Wawancara, Tanggal 13 Juni 2022

mengetahui keadaan mesin ATM yang terlihat rawan sampai dengan pengamanan sistem komputerisasi mesin ATM.¹¹

Dalam hal pencegahan ini, pimpinan BNI Padangsidimpuan menjelaskan ada beberapa upaya pencegahan yang dilakukan oleh pihak BNI Padangsidimpuan, yaitu sebagai berikut:

1) Melakukan patroli secara berkala

Pihak Bank BNI Padangsidimpuan melakukan patroli secara berkala untuk melihat kondisi kelayakan mesin ATM yang beredar di berbagai tempat. Pengecekan itu dimulai dari bagian luar yaitu apakah mesin ATM secara fisik masih bisa digunakan, yaitu dengan pemasangan tutup pelindung keypad atau tombol angka pada mesin ATM supaya memudahkan nasabah dalam menjaga kerahasiannya selama melakukan transaksi.

Selain itu, pihak Bank BNI juga melakukan pemeriksaan terhadap kondisi mesin ATM apakah masih dapat berfungsi dengan baik atau tidak serta memeriksa CCTV yang disediakan Bank BNI. Selanjutnya, kepolisian juga melakukan patroli ke berbagai tempat mesin ATM yang tersebar, khususnya ke tempat yang dianggap rawan terjadinya kejahatan *skimming*.

2) Menyediakan sekuritas di Kantor Cabang

Tujuan Bank BNI Padangsidimpuan untuk menyediakan *security* atau penjaga di kantor cabang untuk menghindari segala kemungkinan kejahatan yang mungkin terjadi. Apabila ada seseorang yang memiliki gerak-gerik yang mencurigakan di sekitar kantor cabang, maka penjaga dapat memberikan teguran kepada orang tersebut untuk melindungi para nasabah.

3) Menciptakan iklim baru kepada pelaku kejahatan *skimming*.

Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidimpuan menciptakan iklim dengan menindak tegas pelaku kepada pihak berwajib agar memberikan kesadaran atau upaya pencegahan bagi siapa saja yang berusaha untuk melakukan kejahatan di Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidimpuan.

4) Meningkatkan sekuritas IT

Tumbuhnya perkembangan teknologi dalam perbankan memicu Bank BNI Padangsidimpuan untuk meningkatkan sistem keamanan standar keamanan dalam sistem sekuritas IT. Dimulai dengan penerapan teknologi chip sebagai pengganti pita magnetik di kartu ATM/debit dan mengembangkan sistem pada mesin ATM dalam bentuk reminder untuk penggantian rutin PIN ATM.

5) Memberikan himbauan/edukasi kepada nasabah

Bank BNI Padangsidimpuan memberikan himbauan kepada nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi di mesin ATM yaitu dengan cara melakukan pengecekan terhadap kondisi mesin ATM tersebut sebelum melakukan transaksi. Himbauan tersebut dipasang atau ditempel di area sekitar mesin ATM. Selain itu, Bank BNI memberikan edukasi kepada nasabah melalui sosial media, *call center* dan mengunjungi bank terdekat untuk memberikan arahan kepada nasabah untuk melakukan komunikasi atau komplain.

b. Upaya Pencegahan yang Dilakukan oleh Nasabah

Dalam upaya pencegahan, menurut penjelasan Pimpinan BNI Padangsidimpuan, Kesadaran diperlukan bagi nasabah untuk tidak membuang struk transaksi dari kartu ATM/debit dengan sembarangan karena dari struk tersebut memudahkan pelaku kejahatan untuk melacak data-data nasabah untuk melakukan kejahatan perbankan dan modus operandi pelaku kejahatan *skimming*. Sehingga untuk menghindari hal serupa, maka cabang BNI Padangsidimpuan memberikan himbauan kepada seluruh nasabah untuk waspada terhadap kejahatan *skimming* dengan memberikan tips aman transaksi untuk menghindari *skimming*, yaitu meliputi:

- 1) Melindungi kerahasiaan PIN Kartu ATM/debit;
- 2) Menggunakan mesin ATM di lokasi Bank yang terdapat petugas keamanan;
- 3) Mengenali mesin ATM yang digunakan dengan baik;
- 4) Melakukan cek rekening secara berkala, dan;

¹¹ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

5) Menghubungi contact center resmi Bank BNI Padangsidimpuan.¹²

Dalam hal upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli Effendi Nasution selaku pimpinan Cabang BNI Padangsiimpuan, menjelaskan “Secara teknis, apabila nasabah ada masalah atau dirugikan atas adanya tindak kejahatan *skimming* kemudian nasabah melakukan complain, maka kami melayaninya dengan baik. Untuk penanganan komplain, si nasabah terlebih dahulu melapor ke *customer service* atau bisa menghubungi bni call 1500046. Lalu nanti pihak bank akan melakukan penginputan komplain pada sistem. Setelah dilakukan penginputan maka nasabah akan menerima bukti pelaporan sebagai catatan pelaporan. Untuk kompalin ringan nasabah masih menunggu 14 hari kerja, sedangkan komplain yang berat bisa sampai 1 bulan karena masih akan dilakukan pengecekan oleh pihak penanganan *handling complaint* atau yg biasa disebut di BNI BCC di kantor pusat Jakarta.

Kemudian Bapak Zulkifli Effendi Nasution selaku Pimpinan Bank BNI Padangsidimpuan menjekaskan “agar transaksi system pembayaran dapat berjalan dengan aman, masyarakat diharapkan untuk berhati-hati sebelum melakukan transaksi melalui berbagai jalur transaksi seperti internet *banking*, *mobile banking*, sms banking, serta transaksi melalui ATM. Pihak BNI mengingatkan nasabah bank untuk memperhatikan sekelilingnya saat menggunakan mesin ATM dan EDC dan memeriksa dengan seksama bahwa tidak ada peralatan tambahan yang terpasang pada mesin yang dimaksud”.¹³

Dalam penjelasannya, Bapak Zulkifli Effendi Nasution juga menerangkan “Selain masyarakat juga diharapkan untuk dapat memilah informasi yang beredar mengenai penipuan atau kejahatan sistem pembayaran, dan untuk menjamin terselenggaranya sistem pembayaran yang aman, otoritas dan penyelenggara sistem pembayaran senantiasa meningkatkan pengamanan sistem pembayaran. Seluruh pihak juga terus berkoordinasi dalam mencegah dan menanggulangi kejahatan sistem pembayaran. Apabila nasabah mencurigai adanya penipuan atau kejahatan nontunai, nasabah dapat melaporkan kepada pihak penerbit kartu serta kepolisian sebagai pihak penegak hukum. Klarifikasi atas pemberitaan/informasi yang beredar juga dapat dilakukan dengan menghubungi pihak penerbit kartu terkait.”¹⁴

Berdasarkan keterangan di atas, diketahui bahwa tidak semua informasi yang beredar benar adanya dan apabila nasabah mencurigai adanya penipuan atau kejahatan nontunai khususnya dalam penggunaan ATM dapat langsung menghubungi penyelenggara jasa layanan sistem pembayaran terkait dan kepolisian.

Untuk tindak lanjut kasus *skimming*, menurut penjealasan Informan “Bank dapat melakukan pelaporan kepada polisi, sebelumnya Bank dapat menyiapkan data terkait serta memeriksa cctv tempat kejadian, lalu setelah itu bisa membuat laporan pada kepolisian. Dengan adanya laporan serta data cctv itu, kepolisian menurunkan tim untuk menangkap pelaku *skimming* kartu dan pertanggungjawaban yang dilakukan pihak bank terhadap peristiwa tindak pidana penggandaan kartu ATM yang menyebabkan kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank memberikan ganti rugi terhadap dana nasabah yang hilang tersebut dengan terlebih dahulu memastikan bahwa hilangnya dana nasabah apakah karena memang benar disebabkan oleh perbuatan tersangka penggandaan kartu ATM ataukah karena kelalaian nasabah sendiri, sehingga apabila hilangnya dana nasabah yang disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri, maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah.”¹⁵

Kasus kejahatan di bidang sistem pembayaran saat ini tercatat masih relatif rendah, namun memiliki modus operandi yang semakin bervariasi. Dengan demikian, menurut penulis sangat diperlukan kewaspadaan dan upaya peningkatan keamanan dalam rangka memitigasi risiko. Kewaspadaan dan peningkatan keamanan tidak dapat dilakukan hanya oleh

¹² Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

¹³ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

¹⁴ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

¹⁵ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

penyelenggara dan otoritas, namun masyarakat juga diminta lebih berhati-hati sebelum melakukan transaksi melalui berbagai jalur transaksi seperti internet *banking*, *mobile banking*, *sms banking*, transaksi melalui ATM.

Sejumlah langkah dapat diterapkan oleh masyarakat umum untuk melindungi diri dari aktivitas kartu ATM ilegal, termasuk secara rutin mengubah nomor PIN, melindungi PIN saat menggunakan mesin ATM serta alternatif lain seperti memasukkan kembali kartu ATM setelah transaksi awal dan memasukkan nomor PIN yang salah untuk menipu dan selanjutnya membatalkan proses penipuan. Daripada khawatir menjadi korban *skimming* di mesin ATM maupun EDC, ada baiknya memaksimalkan transaksi online melalui *mobile banking*. Saat ini proses transaksi sudah sangat dimudahkan dengan hadirnya kecanggihan layanan perbankan. Proses transaksi menjadi mudah dan efektif karena bisa dilakukan dari *gadget* nasabah. Ditambah lagi terdapat beberapa bank penerbit kartu yang telah berinovasi menghadirkan fitur *cardless*, sehingga memungkinkan nasabah melakukan penarikan dan penyetoran uang tunai tanpa menggunakan kartu.

4.3 Peran Bank Negara Indonesia Padangsidimpuan dalam memberikan upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*

Bank sebagai lembaga keuangan harus menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan fungsi dan tujuan bank agar pihak nasabah dan bank bisa bekerja sama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, hal tersebut tidak selalu selaras dengan harapan dari kedua belah pihak karena munculnya perbuatan yang tidak terduga oleh pihak lain, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak nasabah maupun pihak bank. Salah satu perbuatannya adalah kejahatan *skimming* yang kerap sering terjadi hingga saat ini.

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman. Dalam melakukan suatu hubungan hukum antara bank dengan nasabah maka diatur oleh suatu perjanjian. Hal ini dapat disimpulkan antara lain dari Pasal 1 ayat (5) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang berbunyi : “simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan ‘perjanjian penyimpanan’ dan dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu”¹⁶. Dari ketentuan ini dapat dilihat bahwa simpanan masyarakat yang ada di bank, dasarnya adalah ‘perjanjian’. Simpanan masyarakat tersebut dapat berupa giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, penitipan.

Dari ketentuan di atas, terlihat bahwa hubungan hukum antara bank dengan nasabah diatur oleh ‘hukum perjanjian’. Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal. Perjanjian tersebut menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya¹⁷. Adapun perjanjian yang timbul dari nasabah dan bank ialah dari penandatanganan formulir bahwa “calon nasabah pengguna fasilitas ATM tersebut menyetujui ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan pihak bank tersebut”¹⁸.

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19 ayat (1) yakni : “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kemudian ayat (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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”¹⁹.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790

¹⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Edisi Revisi, Cet. ke-21, (Jakarta, Intermasa, 2005), hal 13.

¹⁸ *Ibid*, hal 38

¹⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 42, TLN No.3821

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Dalam kaitannya dengan penyelesaian pengaduan nasabah pada Pasal 35 ayat (1) berbunyi “penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen“ jika bank tidak melakukan kewajiban tersebut maka bank mendapatkan sanksi administratif berupa teguran tertulis, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha dan atau pencabutan izin.²⁰

Menurut keterangan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, selaku pimpinan Cabang Bank BNI Padangsidempuan, bahwa kejahatan *skimming* bukan sepenuhnya salah dari pihak bank, melainkan munculnya kejadian ini juga memberikan kerugian dan citra yang kurang baik bagi lembaga perbankan di mata masyarakat. Permasalahan tersebut tetap menjadi tanggung jawab bank karena ini merupakan kelalaian atau kelemahan dari lembaga perbankan untuk melindungi nasabahnya sehingga nasabah wajib untuk meminta pertanggungjawaban karena hal ini berkaitan dengan kewajiban bank dalam memperbaiki kesalahan yang telah dibuat atau yang telah terjadi kepada nasabah untuk memperoleh uangnya kembali.²¹

Nasabah selaku konsumen pengguna kartu ATM perlu memperoleh suatu perlindungan. Perlindungan terhadap nasabah bank benar-benar diperlukan agar posisinya selaku konsumen tidak lebih rendah jika dibandingkan posisi pelaku usaha atau pihak bank. Ketika suatu perjanjian kredit yang dibuat oleh pihak bank, biasanya berbentuk perjanjian baku, dimana dalam perjanjian tersebut muatannya sudah ditetapkan secara sepihak oleh pihak bank. Dalam suatu perjanjian kredit yang dibuat oleh bank, yang umumnya berupa perjanjian baku, isinya sudah ditetapkan secara sepihak oleh bank. Pihak nasabah tidak mempunyai pilihan untuk menandatangani perjanjian tersebut. Sehingga demi tercapainya suatu keseimbangan kedudukan antara pihak bank dan nasabah dibutuhkan adanya suatu perlindungan terhadap nasabah selaku konsumen.

Adapun upaya perlindungan Bank Negara Indonesia Padangsidempuan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*, sebagaimana dijelaskan Bapak Zulkifli Effendi Nasution selaku pimpinan Cabang BNI Padangsiimpuan, yaitu : “ketika terjadi kejahatan *skimming* maka nasabah langsung melapor ke pihak bank yang bersangkutan, langkah pengaduan yang dilakukan yaitu pertama nasabah perlu datang ke BNI Padangsidempuan dengan membawa KTP, buku tabungan, kartu ATM, kemudian kertas validasi dari ATM yang akan dilakukan proses untuk pengecekan dan proses untuk pengembalian dana yang hilang dari kartu ATM nasabah”.²²

Kemudian menurut keterangan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, “data-data dari nasabah akan dikirim ke kantor pusat bank yang akan mengerjakan dan melacak apakah memang benar nasabah tersebut mengalami kejahatan *skimming* atau tidak. Setiap pengaduan dari nasabah akan dilakukan proses sampai dengan memperoleh hasil yang diinginkan oleh nasabah dan pihak bank itu sendiri. Kemudian waktu untuk pengembalian uang nasabah yang telah hilang membutuhkan waktu 14 hari kerja bagi kasus yang ringan, sedangkan komplain yang berat bisa sampai 1 bulan karena masih akan dilakukan pengecekan oleh pihak penanganan *handling complaint* atau yg biasa disebut di BNI BCC di kantor pusat Jakarta. Jika dari hasil investigasi oleh manajemen investigasi di kantor pusat telah selesai dan hasilnya memang benar bahwa dananasabah yang hilang itu murni karena adanya kejahatan *skimming* maka bank selaku Lembaga penyimpan dana oleh nasabah bertanggung jawab kepada dana

²⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, LN No. 299 tahun 2020, TLN No. 6605

²¹ Pujiyono, Pambudi Wiyono, dan Reda Manthovani. “Nationalization As a Threat To The Economy Market In Visa And Mastercard Business In Indonesia”. *Journal of Critical Reviews*. Volume 7 Nomor 1. Januari 2020. (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2020), hal 162

²² Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

nasabah yang hilang tersebut dengan cara mengkreditkan seluruh dana yang hilang ke rekening nasabah tersebut”²³

Selain upaya perlindungan sebagaimana diuraikan di atas, berdasarkan penjelasan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, selaku pimpinan Cabang Bank BNI Padangsidempuan, juga tidak terlepas dari melakukan pengamanan. Pengamanan yang telah diberikan oleh Bank BNI Padangsidempuan untuk melindungi nasabah yaitu:

1. Pengamanan Internal Pengamanan ini hanya melibatkan pihak Bank sendiri tanpa melibatkan nasabah untuk berperan aktif. Pengamanan ini meliputi pemantauan terhadap sistem yang digunakan pada mesin ATM, yang meliputi:
 - a. Pemantauan seluruh transaksi secara Online oleh Bagian Operasional TSI.
 - b. Pengawasan terhadap fungsi dari perangkat keras (Hardware) secara online.
 - c. Pengawasan terhadap sistem (Software) yang digunakan untuk pengoperasian mesin ATM secara online.
 - d. Pengawasan terhadap jaringan (Network) yang digunakan dalam transaksi ATM secara online.
 - e. Pengawasan terhadap jumlah uang dalam mesin ATM secara online.
 - f. Pengawasan terhadap kertas pencatat transaksi (Journal Roll) secara online. Dengan pengawasan sistem secara online, bila terjadi kerusakan pada sistem ATM, pihak ATM akan mengetahuinya dan segera memperbaiki kerusakan pada sistem ATM tersebut.

2. Pengamanan Eksternal

Pengamanan ini melibatkan nasabah untuk turut serta secara aktif menjaga keamanan tersebut. Bentuk pengamanan eksternal mengenai perlindungan teknis yang diberikan oleh Bank yaitu berupa:

- a. Pemberian PIN untuk nasabah pengguna kartu ATM yang bisa diganti nomornya sesuai keinginan pemegang kartu.
- b. Seandainya pemegang kartu keliru atau salah memasukan nomor PIN sejumlah tiga kali maka otomatis kartu akan terblokir.²⁴

Berdasarkan keterangan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, selaku pimpinan Cabang Bank BNI Padangsidempuan “Perlindungan nasabah tersebut dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu bentuk perlindungan langsung dan tidak langsung. Perlindungan langsung yaitu kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang disebabkan oleh bank. Sedangkan perlindungan tidak langsung yaitu bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.”²⁵

Pada dasarnya tidak semua pengaduan nasabah yang mealporakan kehilangan dana dalam rekeningnya mendapat kompensasi ganti kerugian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan tersebut, apakah pengaduan tersebut memang terdapat kehilangan uang di dalam rekeningnya karena kejahatan skimming atau dana nsabah itu hilang karena sebab lain terutama yang disebabkan karena kelalaian nasabah itu sendiri”²⁶

Bapak Zulkifli Effendi Nasution, selaku pimpinan Cabang Bank BNI Padangsidempuan juga memberikan penjelasan bahwa “Dalam proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank terkait kerugian akibat *card skimming* dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni melalui penyelesaian sengketa langsung antara nasabah dengan bank, melalui mediasi perbankan, serta melalui proses pengadilan. Demi menjaga reputasi bank, pada umumnya penyelesaian sengketa dilakukan secara langsung antara nasabah dengan bank. Beban

²³ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

²⁴ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

²⁵ Wawancara, Tanggal 17 Juni 2022

²⁶ Wawancara, Tanggal 20 Juni 2022

pembuktian atas terjadinya pencurian data nasabah dan timbulnya kerugian nasabah dilakukan oleh pihak bank. Bank setelah mendapat laporan dari nasabah kemudian melakukan investigasi. Apabila benar terbukti bahwa memang nasabah terkena kejahatan perbankan, maka nasabah akan mendapatkan ganti kerugian dari bank”.²⁷

Kemudian menurut penjelasan Informan “Khususnya nasabah yang melakukan pengaduan dengan berkurangnya saldo tanpa melakukan suatu transaksi, yang akan diperiksa dan ditunjukkan kepada nasabah apakah nasabah pernah melakukan berbagai transaksi tersebut atau tidak. Selanjutnya jika nasabah mengakui bahwa ada beberapa transaksi yang tidak pernah dilakukannya maka dari pihak bank perlu pengecekan transaksi tersebut. Apabila nasabah melakukan transaksi di mesin ATM maka pihak bank juga akan mengecek dari CCTV pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman CCTV yang terlihat dapat diketahui nasabah pernah melakukan transaksi tersebut atau tidak”.²⁸

Kemudian menurut penjelasan Informan “setelah melakukan pengecekan dan terbukti bahwa kejadian tersebut memang kejahatan *skimming* maka bank harus mengganti jumlah uang nasabah yang telah hilang dengan mengikuti prosedur yang diberikan dari pihak bank itu sendiri. Namun jika saat penyelidikan menemukan bahwa nasabah kehilangan uang yang disebabkan karena kelalaian dari nasabah itu sendiri maka pihak bank tidak dapat mengganti kerugian yang dialami nasabah. Contoh dari kelalaian nasabah adalah tidak menutup mesin ATM dengan tangan ketika memasukkan PIN ATM, kemudian kartu ATM tertinggal di mesin ATM, nasabah melakukan jual beli online, penipuan dan sebagainya”.²⁹

Keterangan lebih lanjut dari Informan “Apabila terdapat unsur kelalaian pada nasabah dalam menjaga kerahasiaan PIN, misalnya ketika nasabah melakukan transaksi pada mesin ATM, tetapi dia tidak berusaha menutupi keyboard yang dia tekan, dan ketika dia menekan tombol dapat membuat orang yang sedang mengantri di belakang bisa melihat, dan terbukti dengan adanya rekaman cctv, maka hal seperti itu pihak bank tidak akan memberikan ganti rugi apabila terjadi pencurian saldo rekening yang dimiliki oleh nasabah tersebut, jadi semua tergantung bagaimana nasabah menjaga kerahasiaan PIN nya. Akan tetapi apabila nasabah sudah berusaha untuk menutupi keyboard pada mesin ATM ketika melakukan transaksi, namun ternyata ada alat lain yang dipasang pada mesin ATM tersebut dan itu di luar kemampuan nasabah dalam mengurangi resiko kebocoran PIN ATM yang dia miliki dan secara prosedur dia tidak melakukan kesalahan, dia sudah berusaha menutupi keyboard, dan terbukti dengan rekaman cctv, maka bank akan bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi”.³⁰

Mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan pihak bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank yang cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa BNI Padangsidimpuan dalam menjalankan tugasnya demi memberikan perlindungan terhadap nasabah, Otoritas Jasa Keuangan bekerja berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengoperasikan suatu hal secara spesifik.

²⁷ Wawancara, Tanggal 20 Juni 2022

²⁸ Wawancara, Tanggal 20 Juni 2022

²⁹ Wawancara, Tanggal 20 Juni 2022

³⁰ Wawancara, Tanggal 20 Juni 2022

Dalam hal melindungi kepentingan nasabah peraturan yang digunakan adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK) dimana memuat aturan-aturan yang memusatkan kewajiban bank bagi nasabahnya guna melindungi nasabah dari berbagai aktivitas bank, nasabah selalu menjadi pihak yang lebih rendah kedudukannya, sehingga pihak bank dapat memaksakan kehendaknya dalam syarat- syarat pada suatu perjanjian dalam bentuk perjanjian baku.

Namun demikian, menurut keterangan Bapak Zulkifli Effendi Nasution, selaku pimpinan Cabang Bank BNI Padangsidempuan, Problema yang sering terjadi di masyarakat, kurangnya pengetahuan mengenai tanggung jawab yang diatur dalam UUPK. Selain itu nasabah juga tidak mengerti mengenai hak dan kewajiban sebagai nasabah jika timbul kerugian di kemudian hari dalam pemakaian ATM. Hal ini terjadi karena minimnya sosialisasi mengenai norma hukum yang terjadi di masyarakat. Penyelesaian sebuah masalah bagi nasabah pengguna kartu ATM tidak hanya menunjuk di pengadilan tapi bisa diselesaikan diluar pengadilan sesuai pada pasal 45 ayat (1) UUPK.

KESIMPULAN

1. Peran Bank Negara Indonesia Padangsidempuan dalam mengawasi sistem pembayaran terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming*, dilakukan dengan: 1. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku, membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan serta memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku. 2. Upaya pencegahan tindakan *Skimming* secara teknis, yaitu : Melakukan patroli secara berkala, menyediakan sekuritas di kantor BNI, Menciptakan iklim baru kepada pelaku kejahatan *skimming* dan memberikan himbauan/edukasi kepada nasabah. Kemudian pencegahan yang dilakukan oleh nasabah meliputi: Melindungi kerahasiaan PIN Kartu ATM/debit,, menggunakan mesin ATM di lokasi Bank yang terdapat petugas keamanan, mengenali mesin ATM yang digunakan dengan baik; serta melakukan cek rekening secara berkala, dan menghubungi melapor ke *customer service* melapor ke call 1500046.
2. Peran Bank Negara Indonesia Padangsidempuan dalam memberikan upaya perlindungan terhadap nasabah dari tindak kejahatan *skimming* yakni melalui penyelesaian sengketa langsung antara nasabah dengan bank. Ketika terjadi kejahatan *skimming* maka nasabah langsung melapor ke pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Abdurrachman, *Ensiklopedi Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta, Pradnya Paramita, 1990
- Eka Rini Setiana, “*Implementasi Nilai Demokrasi Pancasila Dalam Kegiatan Karang Taruna Karya Abadi di Desa Jepang Kecamatan Mejubo Kabupaten Kudus*” Semarang Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri, 2015
- Ana Fadhillah, “*ATM CRIME: Pengaruh Reputasi Bank & Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating Pada Bank BRI Kediri Bagian Selatan-Jawa Timur Pasca Kasus Skimming ATM*”. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah I*, Vol.1 No.1. (Maret 2019)

- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013
- Imaniyati Neni Sri, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung. Refika Aditama, 2010
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2015
- Meliana “*Fraud Perbankan Indonesia: Studi Eksplorasi*”. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2, 2019*
- Michael Enrick, “*Pembobolan ATM Menggunakan Teknik Skimming Kaitannya Dengan Pengajuan Restitusi*”. *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 2, 2019
- Pratiwi Destya Fidela, 2019 , “*Pertanggung jawaban Tindak Pidana Skimming*”. *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 4, 2019
- Reda Manthovani dan Pujiyono, Pambudi Wiyono. “*Nationalization As a Thread To The Economy Market In Visa And Mastercard Business In Indonesia*”. *Journal of Critical Reviews*. Volume 7 Nomor 1. Januari 2020. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2020
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Sunggono Bambang, 1996, *Metodologi Penelitian Hukum*: Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sudjana, *Metodologi Penelitian Sinar Grafindo*: Jakarta: Sinar Grafindo, 2008
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Edisi Revisi, Cet. ke-21, Jakarta, Intermedia, 2005
- Widyayanti Evi Rosalina, 2020 , “*Analisis Pengaruh Kecenderungan Pergeseran Sistem Pembayaran Dari Tunai Ke Non-Tunai/Online Payment terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha*”. *Seminar Nasional Dan Call For Paper*
- Yulistia Asri Eka Ningrum, 2020, *Analisis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Negara Indonesia*. Lampung, Bandar Lampung

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 42, TLN No.3821
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, LN No. 299 tahun 2020, TLN No. 6605

Jurnal

- Arief Budiono, “*Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah*”. *Jurnal Law and Justice* Vol.2 No.1, 2017
- Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, 2016, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Penumpang Jasa Angkutan Traspormasi Darat*”. *Jurnal Yustitiabelen*, Vol. 2 No. 1

Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2022, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1

Sonny Koeswara, Muslimah,. 2013, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. (Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1

Evi Yupitri, Raina Linda Sari. 2012, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Volume 1 Nomor 1

Mewoh Fransisca Claudya, dkk, “*Analisis Kredit Macet*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*

Internet

<http://repositori.unsil.ac.id/570/7/BAB%20III%20fix.pdf>

Tentang Syariah” (On-line), tersedia di <https://www.ojk.go.id>