



**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG KEHILANGAN
DANA MELALUI CREDIT CARD SKIMMING**

Dini Praditya Pratiwi

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(Naskah diterima: 1 Juni 2020, disetujui: 28 Juli 2020)

Abstract

The purpose of this study is to determine the responsibility of the Bank to the Customer who is a victim of credit card skimming and to know the legal protection provided to the Customer as a victim of credit card skimming. The research method used is the Normative research method through literature study. As a new crime, credit card skimming is a crime that is enough to give unrest to the public. The results of the study indicate that as referred to in article 28 of Law Number 8 of 1999 constitutes the burden and responsibility of business actors. So if credit card skimming causes a loss to a customer by an irresponsible person, then according to article 4 letter (H) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection the customer is entitled to get compensation, compensation, and / or reimbursement of his money the missing. Regarding the form of legal protection provided to customers, in this case both the legal protection of consumers, the legal regulation is still general about consumer losses caused by negligence of business actors in this case banking institutions. The conclusion of the research is that there is no specific law regarding consumer losses and responsibility burdens imposed on banks in relation to credit card skimming. The legal arrangements that are used are still with legal protection in the UUPK in general.

Keywords: *credit card skimming, Legal Responsibility, Consumer Protection*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggungjawab Bank terhadap Nasabah yang menjadi korban *credit card skimming* dan mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada Nasabah selaku korban *credit card skimming*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Normatif melalui studi kepustakaan. Sebagai tindak pidana baru *credit card skimming* adalah tindak pidana yang cukup memberikan keresahan pada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Jadi apabila *credit card skimming* menimbulkan kerugian pada nasabah yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab, maka sesuai pasal 4 huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas uangnya yang hilang tersebut. Mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah, dalam hal ini baik pengaturan hukum perlindungan konsumen,

pengaturan hukum masih bersifat umum tentang kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha dalam hal ini lembaga perbankan. Kesimpulan penelitian diketahui bahwa belum ada Undang-Undang khusus mengenai kerugian konsumen dan beban tanggungjawab yang dibebankan kepada bank terkait tindakan *credit card skimming*. Pengaturan hukum yang digunakan masih dengan perlindungan hukum dalam UUPK secara umum.

Kata Kunci: *credit card skimming*, Tanggungjawab, Perlindungan Hukum

I. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan perekonomian, bank memegang peranan penting selaku lembaga keuangan dengan tugas pokok yaitu menghimpun dana dari masyarakat merupakan catatan keberhasilan perbankan, semakin banyak dana yang dihimpun berarti merupakan suatu indikasi bagi bank, bahwa bank yang bersangkutan mendapat kepercayaan dari masyarakat. Bank dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian, juga harus menjaga kesehatan bank agar tetap terjaga terus demi kepentingan masyarakat pada umumnya dan bagi para nasabah penyimpan dana. Agar bank tetap bisa menjaga perekonomian nasional.

Untuk meningkatkan kualitas dan menyeimbangi tingkat mobilitas penduduk yang terus melaju pesat, penggunaan layanan perbankan disertai juga dengan Pemanfaatan teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang penting bagi hampir seluruh aktivitas masyarakat termasuk dalam dunia perbankan, Pemanfaatan teknologi tersebut diterapkan

pada berbagai metode pembayaran bank yang didukung oleh sejumlah fasilitas beragam, dari mulai debit hingga *credit card* (Kartu Kredit) diantara fasilitas tersebut, laju peningkatan pengguna kartu kredit terus meningkat. Bisnis kartu kredit perbankan di awal tahun 2019 sudah kencang. Bank Indonesia (BI) mencatat sampai dengan bulan Februari 2019, total transaksi kartu kredit mencapai 55,46 juta transaksi. Bila dibandingkan dengan periode sama tahun lalu, jumlah ini bertambah 1,37 juta transaksi. Pun, secara nominal atau volume transaksi kartu kredit juga terkerek naik menjadi Rp 51,83 triliun pada dua bulan pertama tahun ini. Jauh melampaui bulan Januari-Februari 2018 sebesar Rp 47,82 triliun.

II. KAJIAN TEORI

Kartu kredit menurut Canner dan Luckett merupakan salah satu alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK). Kartu kredit menawarkan dua fungsi yang berbeda kepada konsumen yaitu sebagai alat pembayaran dan sumber kredit, Peran kartu kredit

sebagai salah satu indikator tumbuhnya *instrumen non tunai (Cash Less Society/CLS)*, merupakan sistem pembayaran yang aman dan praktis. Jika kartu kredit digunakan secara bijak maka kartu kredit akan memberikan manfaat. Ketika kartu kredit digunakan dengan cara yang salah maka kartu kredit akan mengakibatkan berbagai masalah finansial bagi penggunaanya.

Dari sejumlah permasalahan diatas yang menjadi satu kasus permasalahan serius dan merugikan konsumen serta belum ditemukan kajian pembahasan ilmiah dalam hal ini adalah kartu kredit yang dapat dibobol orang sejumlah oknum atau yang juga dikenal dengan *skimming credit card*. Tindakan yang merugikan konsumen ini merupakan tindakan yang terbaru dalam kejahatan perbankan, Berbeda dengan teknik *skimming* yang harus menggunakan alat khusus yang dipasang di lubang *insert card* untuk merekam data nasabah, pada kasus pembobolan kartu kredit, data lengkap nasabah disalah gunakan bahkan diperjualbelikan dengan harga yang tak terlalu mahal.

Skimming bisa berupa aksi pencuri data dengan memasang perangkat di ATM atau mesin kartu kredit yang dilakukan diam-diam, para pelaku mencatat informasi keuangan

pemilik kartu tanpa disadari. Sementara untuk cara elektronik, kerap terjadi di situs-situs belanja, para *scammers* mengedit kode JavaScript dan menangkap data kartu kredit secara real time saat pengguna memasukinya.

Perbandingan penelitian yang pertama diketahui bahwa dalam hal ini tanggungjawab bank didasari atas ketentuan pasal 29 Undang-undang nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Penelitian kedua hubungan hukum pihak perbankan terdapat 2 (dua) hubungan hukum yakni Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana dan Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Debitur. Hubungan hukum ini digolongkan dalam perjanjian melakukan jasa/pekerjaan sesuai Pasal 1601 KUH Perdata. Perjanjian ini termasuk perjanjian tak bernama karena tidak diatur secara khusus dalam KUH Perdata. Mengenai bentuk tanggung jawab bank secara umum diatur dalam Pasal 1237-1244 KUH Perdata. Sedangkan pengaturan secara khusus yang diterbitkan oleh Peraturan Bank Indonesia dan di dalam Surat Edaran Bank Indonesia yang menyangkut mengenai permasalahan tersebut. Penelitian ketiga Perlindungan hukum bagi nasabah terwujud dengan adanya mekanisme laya-

nan pengaduan nasabah dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.

Dengan berdasarkan jumlah penelitian yang relevan dengan penelitian ini maka penelitian ini lebih memfokuskan kepada pertanggungjawaban bank selaku lembaga perbankan dan perlindungan hukum konsumen terkait tindak kejahatan perbankan terbaru yaitu *credit card skimming*

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif, yakni dilakukan dengan cara mengkaji berbagai peraturan yang bersifat formal seperti Undang-Undang dan literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan

IV. HASIL PENELITIAN

1. Pertanggungjawaban bank atas *credit card skimming* yang menimpa Nasabah

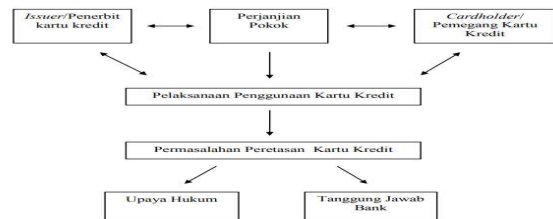
Credit Card Skimming merupakan satu tindakan yang melanggar hak konsumen, Teknik *skimming* dilakukan dengan menggunakan alat penyalin informasi. Umumnya, alat ini ditempelkan pada mesin EDC kartu kredit

yang merupakan tindakan melanggar hukum yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk mendapatkan keuntungan finansial dari penggunaan kartu kredit yang bukan menjadi hak miliknya. Asas perlindungan konsumen diatas tidak dapat diwujudkan apabila dalam penggunaan *credit card* apabila terjadi *skimming* di dalamnya sebab hak konsumen akan kemanan dan kenyamanan telah dilanggar. *Skimming* adalah salah satu jenis penipuan yang masuk ke dalam metode *phishing*. Pelaku bisa mendapatkan data nomor kartu kredit 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. Sudah menjadi kewajiban pelaku usaha dalam hal ini Lembaga Perbankan dalam menjamin terwujudnya asas keamanan dan kenyamanan bagi Nasabah selaku konsumen dengan pemerintah sebagai pihak ketiga yang menjamin hal tersebut berdasarkan ketentuan Pada Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen

dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Kecanggihan teknologi di dunia perbankan saat ini tidak lepas dari pro dan kontra. Terutama di bidang bisnis kartu kredit. Kecanggihan ini mengundang kejahatan yang dilakukan oleh orang-orang tidak bertanggung jawab. Salah satunya yaitu pembobolan atau peretasan kartu kredit. Pembobolan atau peretasan kartu kredit merupakan salah satu jenis kejahatan *cyber-crime*. Peretasan kartu kredit ini dikenal dengan *namacarding* atau *credit card fraud*.

Carding sendiri adalah merupakan salah satu bentuk pencurian (*theft*) dan kecurangan (*fraud*) di dunia internet yang dilakukan oleh pelakunya dengan menggunakan kartu kredit curian atau kredit palsu yang dibuat sendiri. Tujuannya yaitu untuk membeli barang secara tidak sah atau menarik dana secara tidak sah dari suatu rekening bank milik orang lain. *Carding* adalah kombinasi dari *cybercrime* dan kejahatan teknologi yang tinggi. *The Netherlands Police Agency* mengartikan bahwa *carding* merupakan salah satu kejahatan internet atau sering disebut *cybercrime*, yang dimana *cybercrime* merupakan kegiatan yang dapat dihukum dengan penggunaan proses dan pemindahan data melewati komputer, telepon genggam, kartu kredit dan teknologi sejenis-

nya. Adapun pola Pikir Penyelesaian *Skimming Credit Card* digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. pola Pikir Penyelesaian *Skimming Credit Card*

2. Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Tindakan *Credit Card Skimming*

a. Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Tindakan *Credit Card Skimming* Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK adalah dengan pemberian ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen yang dirugikan. Sesuai dengan penerapan hukum di Indonesia, seorang konsumen yang dirugikan oleh kelalaian pelaku usaha, termasuk nasabah kepada bank, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian atas produk dan jasanya tersebut. Kualifikasi gugatan yang lazim adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Sebagaimana Pasal 28 UUPK menyatakan bahwa ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagai-

mana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan 23 merupakan tanggungjawab pelaku usaha''

Pasal 45 ayat (1)) ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)). Menurut UUPK Pasal 48 penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) adalah penyelesaian sengketa yang mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah dan/atau instansi terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung.

b. Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Tindakan *Credit Card Skimming* Berdasarkan Undang-Undang Perbankan

Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas penggunaan jasa layanan perbankan jika dilihat berdasarkan UU 10/1998 terdiri atas:

1. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia Perbankan.
2. Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan.
3. Dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa Undang-undang perbankan tidak secara jelas mengatur mengenai ketentuan perlindungan konsumen atas tindakan *credit card skimming* yang menimpa konsumen. Tetapi kesalahan dan kelalaian ini bisa dikategorikan

sebagai kelalaian bank terhadap rahasia yang seharusnya menjadi hak seorang nasabah sebagai konsumen. Konsep rahasia bank sebenarnya ditujukan untuk nasabah penyimpanan uang saja namun menurut Rasjim Wiraatmadja, baik nasabah penyimpan dana maupun peminjam dana bank dalam hal ini pengguna kartu kredit harus dilindungi dalam ketentuan rahasia bank, karena jika tidak demikian, maka kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan semakin menurun. Menurut Sutan Remy Sjahdeini, menyatakan bahwa hubungan antara bank dan nasabah adalah hubungan pinjam-meminjam uang antara bank dengan nasabah penyimpan dana yang dilandasi oleh asas kepercayaan. Di dalam implementasinya rahasia bank ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada nasabah salah satu perlindungan yang diberikan adalah perlindungan atas data dari nasabah sehingga atas data-data tersebut tidak disalahgunakan karena nasabah memberikan data kepada bank dengan dasar kepercayaan yang muncul antara nasabah dengan bank.

3. Perlindungan hukum konsumen terhadap tindakan *credit card skimming* dalam Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan

Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK diberi kewenangan untuk melaku-

kukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, melakukan pelayanan pengaduan konsumen, tindakan perlindungan dengan melakukan pembelaan dan mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi. Dengan demikian, kewenangan OJK dalam perlindungan konsumen meliputi 2 hal yaitu mencegah terjadinya kerugian konsumen jasa keuangan nasabah yaitu perlindungan yang dilakukan sebelum melakukan transaksi (perlindungan pra-transaksi) dan melakukan tindakan pembelaan hukum atas kerugian.

Berdasarkan hal tersebut di atas, perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah mencegah terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan dan mendapatkan pembelaan hukum atas kerugian yang telah diderita oleh nasabah.

Tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana ditentukan yakni dalam Pasal 4, yakni “Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan :

- a. Terselenggaranya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;

- b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.”

Perlindungan konsumen yang diberikan OJK dianggap penting mengingat begitu kompleksnya aktifitas dalam sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen yang difasilitasi OJK dapat berupa tindakan pencegahan kerugian konsumen, pelayanan pengaduan konsumen dan pembelaan hukum. Alasan lainnya yang menjadi dasar untuk pembentukan OJK, yaitu adanya amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah yang mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

Dengan terbentuknya satu lembaga yang terpadu, independen, dan akuntabel tersebut, diharapkan kegiatan sektor jasa keuangan mampu mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan terselenggara secara teratur, adil, transparan, serta akuntabel. Setelah diberlakukannya Undang-Undang OJK, tugas pengatu-

ran dan pengawasan bank yang sebelumnya menjadi kewenangan Bank Indonesia akan beralih menjadi kewenangan OJK. Menurut Pasal 6 Undang-Undang OJK dirumuskan bahwa OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mencakup perlindungan konsumen yang lebih kompleks dan lengkap. Dengan cakupan yang semakin luas maka jangkaan tugas, wewenang dan tanggungjawab perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan juga semakin luas dibidang jasa keuangan. Dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, tujuan dibentuknya lembaga Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan dibentuk agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Untuk memberikan dukungan terhadap upaya pe-

ningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan.

Perihal kerugian nasabah selaku konsumen dalam tindakan *credit card skimming* Adapun Otoritas Jasa Keuangan mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen lembaga jasa keuangan terhadap kerugian nasabah tersebut Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
2. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
3. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa keuangan telah menerbitkan beberapa ketentuan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan

Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/ POJK.07/ 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Regulasi Upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat dari telah dikeluarkannya beberapa peraturan-peraturan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, SEOJK Nomor: 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

- a. Pembinaan Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, dalam SEOJK Nomor: 2/ SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku

Usaha Jasa, menetapkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib untuk melakukan pelatihan, dengan mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya yakni :

- 1) Berhadapan langsung dengan konsumen (front liner)
- 2) Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; atau
- 3) Terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Karyawan yang memenuhi kriteria tersebut wajib mendapatkan pelatihan secara berkala dan wajib mendapatkan pelatihan paling kurang dari satu kali dalam masa kerjanya. Selain itu demi meningkatkan fungsi pelayanan dan pengaduan, pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan untuk melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang telah diselenggarakan.

b. Sosialisasi

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Oleh

karena itu Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, yang berisikan:

- 1) Cakupan rencana edukasi
- 2) Pelaksanaan edukasi
- 3) Penyusunan, penyampaian dan perubahan rencana edukasi
- 4) Serta laporan pelaksanaan edukasi Pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi

4. Upaya Hukum Konsumen Sebagai Nasabah yang Dirugikan Akibat *Credit Card Skimming*

Kartu kredit merupakan produk yang dikeluarkan oleh bank yang dalam pengoperasiannya berada di bawah pengawasan pihak bank. Oleh karena itu bank harus bertanggungjawab terhadap keamanan produk yang dikeluarkannya. Maraknya kejahatan yang terjadi dalam bidang perbankan, seperti pencurian dana nasabah bank melalui modus skimming mempengaruhi stabilitas dan rasa aman bagi nasabah bank. Kemajuan teknologi informasi yang menjadi nilai awal dari keberadaan

cyber crime, secara yuridis dapat membawa dampak pada hukum yang mengatur tentang hal tersebut. Pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atau pelanggaran pelaku usaha melalui pengadilan umum menurut Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dari ketentuan Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas diketahui

bahwa yang berwenang untuk mengajukan gugatan ke peradilan umum adalah konsumen yang dirugikan atau oleh ahli warisnya, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Pemerintah. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum hanya memungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkarnya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Pada kasus *modus credit card skimming*, dapat dilihat ada unsur kegagalan bank, baik dari sistem atau teknologi yang mereka gunakan. Terbukti dengan kebobolannya kartu kredit sehingga merugikan nasabah. Bank sudah membayar ganti kerugian yang dialami nasabah akibat *skimming* tersebut, tetapi disini

nasabah telah mengalami kerugian materil maupun immaterial yaitu salah satunya misalnya nasabah mendapatkan denda karena terlambat membayar cicilan karena kasus *skimming* tersebut. Dalam hal ini, pihak bank tidak mau bertanggung jawab karena pihak bank hanya berkewajiban mengganti kerugian yang diakibatkan oleh *skimming* saja, tanpa memikirkan dampak bagi nasabah. Nasabah merasa sangat dirugikan akan hal ini karena gagal mendapatkan ganti kerugian dari pihak bank dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak mungkin akan dicapai sebuah solusi yang memperhatikan kedua belah pihak karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah. Sengketa yang diselesaikan melalui Pengadilan, ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan oleh kedua belah pihak selain waktu dan biaya yang harus dikeluarkan cukup banyak, juga identitas para pihak yang bersengketa akan diketahui oleh masyarakat.

Moegni Djodjodirjo juga berpendapat bahwa Pasal 1365 KUH Perdata memberikan kemungkinan beberapa jenis penuntutan yakni antara lain ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang; ganti kerugian atas kerugian

dalam bentuk setara atau pengembalian keadaan pada keadaan semula; pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum; larangan untuk melakukan suatu perbuatan; meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum dan pengumuman dari pada keputusan atas dari sesuatu yang telah diperbaiki.

Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Penjelasan UUPK Pasal 45 ayat 2).

Menurut Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa diluar Pengadilan adalah suatu penyelesaian sengketa yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan (BPSK) dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, seke-

lompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama (Pasal 46 UUPK). Penyelesaian terhadap penggunaan kartu kredit yang macet, billing yang tidak sesuai, pemotongan atau debit yang dilakukan lebih dari satu kali tanpa sepengetahuan nasabah dan juga bunga yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat melakukan kesepakatan maka penyelesaiannya dilakukan secara damai atau kesepakatan antar kedua belah pihak . Selain ketentuan dari UUPK, penyelesaian pengaduan nasabah diatur juga menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 7 / PBI / 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pengaduan disini adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Sedangkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 7 / PBI / 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, menyatakan :

a. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah.

b. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi : • Penerimaan pengaduan • Penanganan dan penyelesaian pengaduan' • Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

V. KESIMPULAN

Credit card skimming merupakan hal yang baru yang terjadi dalam permasalahan perbankan seiring berkembangnya kemajuan teknologi informasi, Pengaturan mengenai pertanggungjawaban bank dalam hal ini didasarkan pada kewajiban bank dalam kontrak perjanjian nasabah dengan bank dalam hal terjadinya tindakan yang menimbulkan kerugian finansial nasabah, tidak diatur dengan tegas. Dalam kasus *credit card skimming* beban pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Jadi apabila *credit card skimming* menimbulkan kerugian pada nasabah yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab, maka sesuai pasal 4 huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen nasabah berhak mendapatkan kom-

pensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas uangnya yang hilang tersebut.

Mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah, dalam hal ini baik pengaturan hukum perlindungan konsumen, Undang-Undang Perbankan dan Pengaturan otoritas jasa keuangan tidak mengatur secara khusus tentang konsep perlindungan hukum bagi para nasabah selaku konsumen yang dirugikan. pengaturan hukum masih bersifat umum tentang kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha dalam hal ini lembaga perbankan. Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung; dan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (UUPK Pasal 45 ayat (1)) atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)). Upaya hukum yang

dapat dilakukan pemegang kartu kredit yaitu dengan melaporkan kepada Bank mengenai transaksi mencurigakan terhadap tagihan kartu kreditnya dan selanjutnya Bank akan memproses dengan melakukan upaya investigasi dan tindak lebih lanjut. Upaya hukum yang dapat dilakukan biasanya secara damai atau kekeluargaan, apabila upaya tersebut tidak tercapai maka upaya akhir yang dapat dilakukan adalah dengan membawa permasalahan tersebut ke pengadilan. Tetapi gugatan perdata ke pengadilan jarang ditempuh karena jalur ini memiliki kelemahan yaitu besarnya biaya yang harus dikeluarkan dan lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan kepastian dari penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Bunga Ayu Lestari, Minat Kepemilikan Kartu Kredit (Studi Kasus Kota Bogor) *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, Januari 2016
- Gita Permana, Tanggung jawab bank atas pelanggaran kerahasiaan data nasabah oleh pegawai bank. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2019
- Indah Widiastuti, Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah pengguna

- kartu anjungan tunai mandiri (atm) akibat kerusakan sistem jaringan anjungan tunai mandiri, *Skripsi Universitas Jember* 2013
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- John Bert Christian, dkk. Analisis Hukum Atas Penerapan Rahasia Bank Di Indonesia Terkait Dengan Perlindungan Data Nasabah Berdasarkan Prinsip Kepercayaan Kepada Bank (Studi Pada Pt. Bank Cimb Niaga Tbk Cabang Medan) *USU Law Journal*, Vol.4.No.4 (Oktober 2016)
- Laman diterjemahkan dalam bahasa Indonesia, The Netherlands Police Agency, DNR, 2009, P.12. —Carding can be seen as a combination of cybercrime and high tech crime. Cybercrimes are crimes that are related to internet or computerized methods. The Netherlands Police Agency, defines cybercrime as punishable activities in which the use of automated operations for the processing and transfer of information has a substantial part". The term automated operations includes computers, cell phones, credit cards and other forms of advanced technology.¶
- Laurensius Marshall Sautlan Sitanggang, Gesekan bisnis kartu kredit di awal tahun mulai kencang <https://keuangan.kontan.co.id/news/gesekan-bisnis-kartu-kredit-di-awal-tahun-mulai-kencang> (diakses 9 April 2020)
- Liputan 6, "Mengenal Modus Pembobolan ATM Melalui Teknik Skimming", diakses <http://tekno.liputan6.com/read/2302264/mengenal-modus-pembobolan-atm-melalui-teknikskimming>, pada tanggal 25 Mei 2020
- Linda Hasibuan, FBI Ungkap Modus Skimming Kartu Kredit & 5 Cara Mencegahnya! <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191116204854-37-115782/fbi-ungkap-modus-skimming-kartu-kredit-5-cara-mencegahnya> (diakses 9 April 2020)
- Muhammad Djumhana, 2012. *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Nunuk Sulisrudatin, Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara–Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*. Volume 9 No. 1, September 2018
- Risa Ayuta Naomi, Tanggungjawab bank terhadap nasabah dalam penyalahgunaan deposito untuk investasi (studi kasus Bank BTPN Cabang BSD Tangerang) *Diponegoro Law Review*. Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016
- Rivo Krisna Winastri, dkk Tinjauan Normatif Terhadap Ganti Rugi Dalam Perkara Perbuatan Melawan Hukum Yang Menimbulkan Kerugian Immateriil (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Istimewa Jakarta NO. 568/1968.G) *DIPONEGORO LAW JOURNAL* Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017 (2017)