

JURNAL **KEADILAN PROGRESIF**

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ZAINUDIN HASAN	Analisis Putusan Hakim Terhadap Tersangka Dalam Status Daftar Pencarian Orang (dpo) Pasca Melakukan Pra Peradilan	85-98
TAMI RUSLI	Analisis Terhadap Manfaat Investasi Dalam Pembangunan Ekonomi	99-109
AGUS ISKANDAR	Analisis Yuridis Terhadap Kebijakan Pemungutan Pajak Di Indonesia	110-125
ARISTO EVANDY A.BARLIAN	Kedudukan Advokat Dalam Pembaharuan Paradigma Penegakan Hukum Indonesia	126-133
TITIE SYAHNAZ NATALIA, S.H., M.H.	Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Akibat <i>Skimming</i> Pada Sektor Perbankan	134-146
S. ENDANG PRASETYAWATI	Analisis Terhadap Kebijakan Pengampunan Pajak Dalam Investasi Di Indonesia	147-165
DWI PUTRI MELATI, S.H., M.H.	Upaya Penyidikan Dalam Pelaksanaan Penetapan Tersangka	166-174

ISSN 2087-2089

KEADILAN PROGRESIF

**Jurnal Ilmu Hukum
Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Bandar Lampung**

**Terbit pertama kali September 2010
Terbit dua kali setahun, setiap Maret dan September**

PENANGGUNG JAWAB

Rektor Universitas Bandar Lampung

KETUA PENYUNTING

Prof. Dr. Lintje Anna Marpaung, S.H., M.H

WAKIL KETUA PENYUNTING

Dr. Bambang Hartono, S.H., M.Hum

PENYUNTING PELAKSANA

Dr. Tami Rusli, S.H., M.Hum

Dr. Erlina B, S.H., M.H

Dr. Zainab Ompu Jainah, S.H., M.H

Indah Satria, S.H., M.H

Yulia Hesti, S.H., MH

PENYUNTING AHLI (MITRA BESTARI)

Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M (Universitas Sebelas Maret)

Prof. Dr. I Gede A.B Wiranata, S.H., M.H (Universitas Lampung)

Dr. Erina Pane, S.H., M.H (UIN Lampung)

Alamat Redaksi:

**Gedung B Fakultas Hukum
Universitas Bandar Lampung**

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu, Bandar Lampung

Telp: 0721-701979/ 0721-701463, Fax: 0721-701467

Alamat Unggah Online:

<http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/>

TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT *SKIMMING* PADA SEKTOR PERBANKAN

Titie Syahnaz Natalia, S.H., M.H.
Dosen Tetap Universitas Baturaja
syahnaztitie@gmail.com

ABSTRACT

This research has purposed to discover the legal protection for a customers which is using ATM card in Indonesia banking systems and to discover the dispute resolution against skimming system in banking sector. This research used normative research method. The conclusion from this study that is the legal protection for customers who is using ATM cards is based Act Number 8 of 1999 concerning Customer Protections and Act Number 21 of 1999 concerning Financial Services Authority especially on The regulation of Financial Services Authority Number 1/POJK.07/2013 concerning Customers Legal Protection on Financial Services. The dispute resolutions for skimming system problems can be resolved by litigation and non litigation.

Keywords: *Legal Protection, Customers, Skimming*

I. PENDAHULUAN

Persoalan disektor jasa keuangan menjadi kasus aduan masyarakat paling dominan. Ke depan, persoalannya bisa makin banyak serta beragam seiring dengan meningkatnya kegiatan transaksi perdagangan yang linier dengan pengguna jasa keuangan. Transaksi elektronik kini telah menjadi hal umum dalam kehidupan di hampir setiap harinya. Dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan bank. Semua dimaksudkan untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi karena dengan metode transaksi elektronik ini, nasabah tidak perlu membawa uang tunai yang notabene memiliki resiko kejahatan.

Pelayan terbaik merupakan peran penting bank terhadap nasabah, namun dewasa ini kejahatan bank banyak terjadi yaitu salah satunya kejahatan ATM.⁸⁴ Hal ini telah meresahkan nasabah, karena telah memakan banyak kerugian akibat kejahatan *card skimming*. *Card skimming* merupakan kegiatan menggandakan data kartu nasabah karena pada saat bertransaksi menggunakan mesin ATM telah terpasang alat skimmer di depan mulut *card reader*.

Pada dunia perbankan, keamanan bertransaksi menjadi jaminan bagi setiap nasabah. Hal ini dikarenakan kedudukan pihak nasabah sebagai konsumen dan pihak

⁸⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.120

bank sebagai pelaku usaha menjadikan bank harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami nasabahnya, hal ini dapat terjadi karena bank kurang menjalankan kegiatan usaha dengan prinsip kehati-hatian, dan kurang memiliki pengawasan internal yang cukup untuk kompleksitas kegiatan usahanya.

Masalah yang terjadi pada umumnya adalah masyarakat tidak mengetahui tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM. Kurangnya sosialisasi terhadap aturan-aturan hukum yang terjadi jika dilihat pada masalah yang ada dalam nasabah sehingga masyarakat tidak memahami perlindungan hukum apabila masyarakat mengalami kerugian terutama masalah kartu ATM dan penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dalam pengguna kartu ATM, karena para pihak tidak selamanya selalu merujuk pada peradilan tetapi pihak juga dapat diselesaikan diluar peradilan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis terdorong untuk mengkaji lebih lanjut mengenai **“Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming Pada Sektor Perbankan”**.

II. PEMBAHASAN

Pengertian Bank, Fungsi dan Tujuan Bank

Pengertian bank umum menurut Pasal 1 butir (2) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan menurut G. M. Verryyn Stuart di dalam bukunya Bank Politik mengatakan bahwa: “bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar uang berupa uang giral”.⁸⁵

Berdasarkan pengertian di atas terlihat bahwa bank didirikan dalam bentuk badan usaha. Hal ini terlihat jelas dalam ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan yang menentukan bentuk hukum bank, yaitu perusahaan persero, perusahaan daerah, koperasi, dan perseroan terbatas. Bank dalam menjalankan aktivitasnya harus selalu mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai tentang perbankan. Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang membagi bank dalam dua jenis yaitu, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum Bank Umum dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi, dan Perusahaan Daerah. Berdasarkan ketentuan

⁸⁵ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2005, hlm.10

tersebut maka telah jelas suatu bank haruslah didirikan dalam bentuk badan hukum dan tidak boleh berbentuk usaha perseorangan.

Peran Perbankan Nasional dalam membangun ekonomi kerakyatan perbankan merupakan salah satu sektor yang dihadapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional atau regional.

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diatur tentang fungsi perbankan, yaitu dalam Pasal 3 yang menyebutkan bahwa:

“Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat”.

Dari ketentuan ini tercermin fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak kekurangan dan memerlukan dana (*lacks of funds*).

Selain tugas yang tercantum dalam Pasal tersebut di atas, di Indonesia Lembaga Keuangan bank memiliki misi dan fungsi khusus selain fungsi yang lazim seperti apa yang telah diuraikan di atas. Bank diarahkan untuk berperan sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Hal tersebut menunjukkan bahwa perbankan di Indonesia selain memiliki tugas-tugas tradisional, yaitu menghimpun dana dan memberikan kredit, juga dapat berfungsi untuk menjaga kestabilan moneter.⁸⁶

Menurut Thomas Suyatno, tugas pokok bank adalah membantu pemerintah dalam mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah, serta mendorong kelancaran produksi dan pembangunan dalam memperluas kesempatan kerja, guna meningkatkan taraf hidup.⁸⁷ Dengan demikian terlihat bahwa fungsi perbankan tidak hanya sekadar sebagai wadah penghimpun dan penyalur dana masyarakat atau perantara penabung dan investor, tetapi fungsinya akan diarahkan kepada peningkatan taraf hidup rakyat banyak, agar masyarakat menjadi lebih baik dan sejahtera dari pada sebelumnya.⁸⁸

Sedangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan bahwa:

“Perbankan Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Tanggung Jawab Bank

Pada Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menjelaskan bahwa bank harus memberikan informasi kemungkinan timbulnya risiko kerugian transaksi nasabanya dalam kegiatan usaha bank tersebut.

⁸⁶ H. Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Andi, Yogyakarta, 2005, hlm.14

⁸⁷ Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996, hlm.207

⁸⁸ Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, 2011, hlm. 43

Selain itu dalam Pasal 37B Undang-Undang Perbankan menjelaskan bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank tersebut.

Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut. Pengurus bank yaitu pihak yang bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Dengan demikian tanggung jawab pengurus terhadap perbuatannya menjadi dua bentuk yakni tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. Tanggung jawab pribadi ada apabila si pengurus bertindak di luar kewenangan yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan sewaktu pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi apabila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka itu merupakan tanggung jawab perusahaan.⁸⁹

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Sebagai Produk Bank

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

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan kartu menyebutkan bahwa pengertian kartu ATM sendiri adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

ATM merupakan mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi; melalui mesin tersebut nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, transfer dana antar-rekening, dan transaksi rutin; ATM dipasang secara nasional ataupun internasional sehingga memudahkan nasabah mendapatkan uang tunai dari ATM di negara tempat nasabah berada dengan menggunakan kode atau sandi ATM yang diterbitkan oleh bank yang bersangkutan dan nomor jati diri nasabah. Menggunakan ATM, pelanggan dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai melalui kartu debit, dan memeriksa saldo rekening mereka serta membeli kredit ponsel prabayar. ATM sering ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan kantor-kantor bank itu sendiri.

Pemegang Kartu ATM wajib menjaga kerahasiaan PIN (*Personal Identification Number*) ATM-nya kepada orang lain dan harus menyimpannya dengan hati-hati untuk mencegah PIN ATM tersebut diketahui orang lain. Dalam hal PIN ATM diberitahukan kepada atau diketahui oleh pihak lain, Pemegang kartu harus segera merubah PIN ATM-nya.

⁸⁹ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, Nusa Media, Bandung, 2012, hlm.125

Selain itu pemegang kartu ATM juga memiliki hak-hak, yaitu Pemegang Kartu ATM berhak menerima catatan atas seluruh transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan Kartu, dan catatan tersebut merupakan bukti yang bersifat final dan mengikat bagi Pemegang Kartu namun demikian tidak menghalangi Bank untuk dari waktu ke waktu melakukan koreksi atas catatan Bank tersebut. Apabila Pemegang Kartu mempersoalkan transaksi tertentu, Pemegang Kartu memahami bahwa Bank dengan pertimbangannya sendiri berhak sepenuhnya baik untuk tidak mengkreditkan ataupun untuk mengkreditkannya kembali terlebih dahulu ke rekening Pemegang Kartu sejumlah dana sesuai dengan transaksi yang dipersoalkan.

Pengertian Nasabah dan Nasabah Penyimpan Dana

Pada lembaga perbankan, nasabah memiliki peran penting. Nasabah bagai nafas yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Undang-Undang Perbankan secara singkat merumuskan bahwa “nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005, pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Pengertian nasabah terdapat pada Pasal 1 Angka (15) Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pengertian nasabah juga diatur dalam Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Perbankan menyebutkan rumusan nasabah yaitu, sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah peminjam (debitur)

Nasabah dalam Perbankan, setiap orang yang memiliki rekening dalam suatu bank, orang yang menggunakan jasa penyimpanan benda pada bank dan termasuk juga pengiriman rekening antar bank, seperti *letter of credit*, melakukan permohonan kredit untuk kepentingan nasabah. Nasabah atau *customer* suatu pihak orang atau perusahaan yang mengatakan deposito atau memiliki rekening Koran atau hal-hal serupa lainnya pada sebuah bank istilah untuk ini lebih tepat “Nasabah”.⁹⁰

Atas pengertian di atas, maka dapat dikatakan bahwa setiap orang maupun perusahaan yang bertransaksi dengan bank yang menjadikan bank tersebut untuk menempatkan dananya atau memanfaatkan jasa-jasa layanan yang dimiliki oleh bank adalah merupakan nasabah bank.

⁹⁰ Sudarsono dan Edilius, *Kamus Ekonomi: Uang dan Bank*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm 74

Sedangkan ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. *Pertama*, pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan. *Kedua*, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti *teller*, *customer service*, dan satpam.⁹¹

Pasal 1 butir (5) Undang-Undang Perbankan menyebutkan bahwa Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah Penyimpan menempatkan dananya pada bank dalam bentuk simpanan. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Berdasarkan Pada Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen menyebutkan bahwa Nasabah berhak mendapatkan perlindungan atas tabungan atau rekening yang disimpan pada suatu bank. Selain itu pada Pasal 29 ayat (4) menjelaskan bahwa nasabah berhak mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kemungkinan terjadinya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank dan nasabah juga berhak mendapatkan ganti kerugian atas dana atau rekening yang hilang atau dicuri dari pihak bank pemegang hak simpanan.

Karena ada kaitan antara kepentingan nasabah penyimpan dana dan bank, para penyimpan dana perlu mengetahui jumlah simpanannya di bank dari waktu ke waktu. Hal tersebut antara lain dapat diketahui melalui neraca dan perhitungan laba/rugi dari bank tersebut. Kewajiban memenuhi untuk mengumumkan neraca dan perhitungan laba/rugi tahunan tersebut sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perbankan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pada hakekatnya prinsip keterbukaan dalam kegiatan usaha perbankan merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah penyimpan dana.⁹²

Penyelesaian Sengketa Akibat *Skimming* Pada Sektor Perbankan

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

⁹¹ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.19-20

⁹² Ratna Syamsiar, *Hukum Perbankan*, Justice Publisher, Bandar Lampung, 2014, hlm. 75

Seiring dengan kajian yang penyusun lakukan, pada dasarnya pengertian di atas berhubungan erat dengan beberapa prinsip dasar dalam perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/01/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Pasal 1 angka (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, mendefinisikan pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Seiring dengan kajian yang penyusun lakukan, pada dasarnya pengertian di atas berhubungan erat dengan beberapa prinsip dasar dalam perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/01/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

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

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

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

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

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

Berdasarkan bentuk penyelesaian sengketa tersebut, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan. Penyelesaian ini harus dilakukan menurut hukum atau berdasarkan kesepakatan awal di antara para pihak.

Sehingga dalam mengkaji penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan penyusun akan menjabarkannya dalam pembahasan di bawah ini melalui penyelesaian sengketa melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa Nasabah di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *Settlement conference* serta bentuk lainnya.⁹³

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

Pengelolaan sengketa sangat penting diketahui oleh para pihak untuk mengetahui sejauh mana cara penyelesaian sengketa yang dihadapi sesuai dengan sengketa yang ada, dan hasil apa yang diharapkan melalui metode penyelesaian sengketa yang dipilih. Untuk sengketa-sengketa yang lebih menekankan pada hal kepastian hukum dan kemenangan, metode penyelesaian yang tepat adalah litigasi melalui pengadilan atau arbitrase. Sebaliknya, jika lebih menekankan pada hal membina hubungan bisnis, metode penyelesaian yang tepat adalah melalui negosiasi, mediasi, atau konsiliasi.⁹⁴

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, apabila terjadi sengketa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPS. Penyelesaian sengketa khususnya penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan, LAPS sendiri telah membentuk lembaga yang khusus menangani persoalan pada sektor perbankan. Penyelesaian sengketa tersebut, yaitu pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Berikut penulis akan memaparkan proses penyelesaian sengketa akibat

⁹³ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm.186

⁹⁴ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm19

skimming pada sektor perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI):⁹⁵

a. Mediasi

Mediasi LAPSPI adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu mediator. Mediator LAPSPI adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan dalam mediasi LAPSPI guna mencari berbagai solusi penyelesaian, namun Mediator tidak diperbolehkan memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediator tidak memberikan keputusan atau penetapan pembayaran, namun hanya memfasilitasi pertemuan dalam kerangka mediasi para pihak yang bersengketa untuk memahami perspektif, posisi dan kepentingan masing-masing pihak atas masalah yang dihadapi, untuk mencari alternatif penyelesaian secara adil, cepat, murah dan efisien. Melalui mediasi diharapkan dapat tercapai perdamaian di antara para pihak yang bersengketa.

b. Ajudikasi

Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar Arbitrase dan Peradilan umum yang dilakukan oleh Ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh Pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan tersebut mengikat Pihak Termohon.

Ajudikator adalah seorang atau lebih yang ditunjuk menurut Peraturan dan Prosedur Ajudikasi LAPSPI untuk memeriksa perkara dan memberikan putusan Ajudikasi mengenai sengketa tertentu yang diajukan penyelesaiannya kepada Ajudikasi LAPSPI. Dalam pembahasannya mengenai *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang termasuk dalam mekanisme Ajudikasi adalah Pengadilan dan Arbitrase, karena disana ada putusan yang dijatuhkan oleh Otoritas yang berwenang (Hakim/Arbiter) dan putusnya bersifat mengikat. Sedangkan yang termasuk dalam mekanisme Non-Ajudikasi adalah negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan sebagainya, yang di sana tidak ada suatu putusan (melainkan suatu kesepakatan damai yang dibuat secara sukarela oleh para pihak).

Pada perkembangannya “Ajudikasi” dipergunakan untuk mekanisme ADR yang karakteristiknya mirip dengan Arbitrase. Dapat dikatakan bahwa Ajudikasi adalah mekanisme arbitrase yang disederhanakan dan kemudian di customised sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kebutuhan penyelesaian sengketa yang ritel dan kecil (*retail and small claim*), karena sengketa ritel dan kecil tersebut akan sangat tidak efisien jika diselesaikan melalui Arbitrase.

Bisa jadi bahwa sengketa ritel dan kecil tersebut sebelumnya sudah menempuh upaya Mediasi tetapi tidak berhasil mencapai kesepakatan damai, sehingga para pihak menghendaki suatu putusan atas sengketa mereka melalui mekanisme lain namun tidak

⁹⁵ <https://lapspi.org/profile/>, Diakses Pada Tanggal 01 Maret 2021 Pukul 22.40 WIB.

melalui Arbitrase, apalagi pengadilan. Mekanisme Ajudikasi ini berkembang pesat dalam konteks perlindungan konsumen sehingga tidak mengherankan jika mekanisme tersebut dinilai sesuai untuk penyelesaian sengketa nasabah atau konsumen ritel dan kecil.

c. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang Perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum, yang diselenggarakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan menggunakan Peraturan dan Prosedur Arbitrase LAPSPI.

Arbiter adalah seorang atau lebih yang merupakan Arbiter Tetap LAPSPI atau Arbiter Tidak Tetap LAPSPI yang ditunjuk menurut Peraturan dan Prosedur LAPSPI sebagai Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase untuk memeriksa perkara dan memberikan Putusan Arbitrase mengenai sengketa tertentu yang diajukan penyelesaiannya kepada Arbitrase LAPSPI.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa Arbitrase LAPSPI pada hakekatnya mirip dengan Pengadilan. Sedangkan Arbiter dalam proses Arbitrase adalah mirip hakim pada proses litigasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, telah diketahui ada beberapa cara dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu mediasi, ajudikasi, dan arbitrase. Berikut penjabaran perbedaan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan:

NO	MEDIASI	AJUDIKASI	ARBITRASE
1	Para pihak sukarela berkehendak menyelesaikan sengketa	Para pihak sukarela berkehendak menyelesaikan sengketa	Para pihak sukarela berkehendak menyelesaikan sengketa
2	Yang memutus sengketa adalah para pihak	Yang memutus sengketa adalah ajudikator, bersifat final dan mengikat	Yang memutus sengketa adalah arbiter, yang disepakati oleh para pihak
3	Keterlibatan pihak ketiga dikehendaki sebagai penengah karena keahliannya di bidang yang disengketakan	Keterlibatan pihak ketiga dikehendaki sebagai pemutus sengketa karena ajudikator ditunjuk menurut Peraturan dan Prosedur ajudikasi	Keterlibatan pihak ketiga dikehendaki sebagai pemutus masalah yang disengketakan karena arbiter yang dipilih memang ahli dalam bidang yang bersangkutan

2. Penyelesaian Sengketa Nasabah Melalui Pengadilan

Sebagaimana telah dikemukakan, UUPK menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan/litigasi dan di luar pengadilan atau non litigasi. Awalnya setiap sengketa diselesaikan melalui pengadilan, sehingga pengadilan

dijadikan *the first and last resort* dalam penyelesaian sengketa. Secara prinsip, penegakan hukum hanya dilakukan oleh kekuasaan kehakiman yang dilembagakan secara konstitusional yang lazim disebut sebagai badan yudikatif. Dengan demikian yang berwenang memeriksa dan mengadili sengketa hanya badan peradilan yang bernaung di bawah kekuasaan kehakiman yang berpuncak di Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman :

“Penyelenggaraan kekuasaan kehakiman sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi.”

Pengadilan Negeri merupakan salah satu peradilan yang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa dalam masyarakat termasuk penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan. Tugas pokok pengadilan negeri adalah menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya (Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970). Tugas pokok tersebut dapat terlaksana apabila ada pengajuan sengketa atau perkara oleh pihak yang bersengketa ke pengadilan.

Kartu ATM 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:⁹⁶

- 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 perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Pada kasus pencurian dana nasabah melalui modus skimming, dapat dilihat ada unsur kegagalan bank, baik dari sistem atau teknologi yang mereka gunakan. Terbukti dengan kebobolannya mesin ATM 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 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 *win-win solution* (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. Masalah lainnya adalah bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan prosesnya cukup lama. Hal ini tiada lain karena proses litigasi ada beberapa tingkatan yang harus dilalui, yakni tingkat pertama di Pengadilan Negeri (PN); tingkat kedua di Pengadilan Tinggi (PT) untuk tingkat banding, dan tingkat ketiga adalah Mahkamah Agung (MA) sebagai tingkat kasasi yang merupakan instansi terakhir dalam hierarki lembaga peradilan.

Suatu perkara lama selesai karena wilayah hukum dari Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi itu luas, di samping itu setiap hari selalu saja terjadi perkara dan perkara tersebut menumpuk di Mahkamah Agung sehingga butuh waktu yang lama

⁹⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007 hlm. 234

untuk putusannya. Selain itu, putusan yang diambil oleh hakim belum tentu benar-benar adil, karena hakim biasanya memiliki pengetahuan umum atas suatu perkara.

III. PENUTUP

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah Penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan ditempuh melalui jalur non litigasi dan melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu bank bertanggung jawab terhadap pengembalian dana nasabah yang hilang akibat skimming dengan melakukan mediasi untuk penyelesaian sengketa secara sederhana, murah dan cepat. Sedangkan apabila nasabah tidak puas dengan ganti kerugian akibat skimming tersebut nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- H. Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Andi, Yogyakarta, 2005
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2005
- Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, 2011
- Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, Nusa Media, Bandung, 2012
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Ratna Syamsiar, *Hukum Perbankan*, Justice Publisher, Bandar Lampung, 2014
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Sudarsono dan Edilius, *Kamus Ekonomi: Uang dan Bank*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2007
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- Tan Kamello, *Hukum Jaminan Fidusia Suatu Kebutuhan Yang Didambakan*, PT.Alumni, Bandung, 2003
- Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996
- Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Indonesia, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Atas Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

PEDOMAN PENULISAN

1. Naskah bersifat orisinal, baik berupa hasil riset atau tinjauan atas suatu permasalahan hukum yang berkembang di masyarakat (artikel lepas), dimungkinkan juga tulisan lain yang dipandang memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum.
2. Penulisan terdiri atas beberapa bab penulisan hasil penelitian terdiri dari 3 BAB, yaitu ; BAB I. PENDAHULUAN (Latar Belakang dan Rumusan Masalah) BAB II. PEMBAHASAN (Kerangka Teori dan Analisis), dan BAB III. PENUTUP (Kesimpulan dan Saran).
3. Tulisan menggunakan bahasa indonesia maupun bahasa inggris yang memenuhi kaidah bahasa yang baik dan benar, tulisan menggunakan bahasa indonesia disertai abstrak dalam bahasa inggris (200 kata) dan Kata kunci, ketentuan ini berlaku sebaliknya.
4. Setiap kutipan harus menyebutkan sumbernya, dan ditulis pada akhir kutipan dengan memberi tanda kurung (bodynote). Sumber kutipan harus memuat nama pengarang, tahun penerbitan dan halaman .Contoh : satu penulis (Bagir Manan, 1994: 20), Dua Penulis (Jimly Asshidiqqie dan M.Ali Syafa'at, 2005: 11), Tiga atau lebih penulis menggunakan ketentuan et.al (dkk). Untuk artikel dari internet dengan susunan: nama penulis, judul tulisan digaris bawah, alamat website, waktu download/unduh.
5. Naskah harus disertai dengan daftar pustaka atau referensi ,terutama yang digunakan sebagai bahan acuan langsung . Daftar pustaka dan referensi bersifat alfabetis dengan format; nama pengarang, judul buku, nama penerbit, kota terbit, dan tahun penerbitan. Contoh: Bagir Manan, Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah Menurut UUD 1945, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1994.
6. Panjang tulisan antara 15-25 halaman, font times new roman dengan 1,15 spasi. Dalam hal hal tertentu berlaku pengecualian panjang tulisan.
7. Naskah disertai nama lengkap penulis, alamat e-mail dan lembaga tempat berafiliasi saat ini, dan hal lain yang dianggap penting.

Jurnal **KEADILAN PROGRESIF** diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung. Jurnal ini dimaksudkan sebagai media komunikasi, edukasi dan informasi ilmiah bidang ilmu hukum. Dengan Keadilan Progresif diharapkan terjadi proses pembangunan ilmu hukum sebagai bagian dari mewujudkan cita-cita luhur bangsa dan negara.

Redaksi **KEADILAN PROGRESIF** menerima naskah ilmiah berupa laporan hasil penelitian, artikel lepas yang orisinal dari seluruh elemen, baik akademisi, praktisi, lembaga masyarakat yang berminat dalam pengembangan ilmu hukum.

Alamat Redaksi:
JURNAL KEADILAN PROGRESIF
Gedung B Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung
Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu
Bandar Lampung 35142
Telp: 0721-701979/ 0721-701463 Fax: 0721-701467
Email: keadilan_progresif@yahoo.com dan
tamirusli963@gmail.com

