

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Upaya penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah yang dirugikan akibat *skimming* dapat menempuh beberapa tahapan. Langkah awal yang dapat dilakukan nasabah adalah menyampaikan pengaduan secara internal kepada Unit Pengaduan Nasabah yang disediakan oleh pihak bank. Jika penyelesaian di tingkat internal tidak mencapai kesepakatan, maka nasabah berhak melanjutkan proses penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. Bentuk layanan pertama yang dapat ditempuh adalah mediasi. Jika dalam proses mediasi tidak mencapai kesepakatan, maka langkah selanjutnya yang dapat ditempuh yaitu melalui arbitrase. Jika proses mediasi dan arbitrase gagal, maka upaya terakhir yang dapat dilakukan nasabah yang dirugikan akibat *skimming* adalah mengajukan gugatan ke pengadilan.

Tanggung jawab bank jika nasabah mengalami kerugian akibat *skimming* sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) POJK Nomor 22 tahun 2023 menetapkan bahwa bank bertanggungjawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kesalahan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK.

B. SARAN

1. Bagi pihak bank

Bank diharapkan dapat meningkatkan sistem keamanan teknologi informasi, khususnya pada mesin ATM dengan melakukan pembaruan

perangkat lunak, memperkuat pengawasan dan memberikan edukasi rutin kepada nasabah tentang potensi modus kejahatan *skimming*. Bank juga diharapkan lebih responsif dalam menangani pengaduan nasabah, termasuk memberikan solusi yang adil dan tepat waktu terkait ganti rugi.

2. Bagi nasabah

Nasabah diharapkan untuk memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen jasa keuangan dan tidak ragu untuk melapor ke bank maupun lembaga penyelesaian sengketa bila mengalami kerugian, khususnya *skimming*. Nasabah juga diharapkan lebih berhati-hati sebelum melakukan transaksi di ATM, seperti memeriksa kondisi fisik ATM dan rutin mengganti PIN.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aris Prio Agus Santoso, dkk., 2023, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Farid Wajdi, dkk., 2023, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Sinar Grafika, Jakarta Timur.
- Frans Hendra Winarta, 2019, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Imam Mukhlis, 2015, *Ekonomi Keuangan dan Perbankan: Teori dan Aplikasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Iswi Hariyani, dkk., 2018, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir, 2018, *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Nur wahyu, 2016, *Mengenal Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Zainuddin Ali, 2024, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan keempat belas, Sinar Grafika, Jakarta Timur.

Jurnal

- Laura Cecilia & Ade Adhari, 2023, “Kebijakan Pencegahan Pencurian Data ATM (*Skimming*) dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Perbankan di Indonesia,” *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 11 No. 9.
- Michael Enrick, 2019, “Pembobolan ATM Menggunakan Teknik *Skimming* Kaitannya Dengan Pengajuan Restitusi”. *JuristDiction* 2, Vol. 2 No. 2, Universitas Airlangga Surabaya.
- Victoria Linggoraharjo, 2020, “Tanggung Jawab Kejahatan Perbankan Melalui Modus Operandi *Skimming*”, *Jurnal Argumentum*, Vol. 7 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Surabaya.

Wardani, dkk., 2019, “Kejahatan *Skimming* sebagai Salah Satu Bentuk Cyber Crime”, *Jurisprudentie* 6, Vol. 1, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Situs Web

Aulisius Dwi, Analisis Perlindungan Nasabah Terhadap Tindak Kejahatan Perbankan dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam Mengenai Pembobolan ATM, <http://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB414122210962.>, diakses pada tanggal 20 Juni 2025.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 27 Juni 2025.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Saluran Pengajuan Arbitrase, <https://lapssjk.id/page/arbitrase>, diakses pada tanggal 28 Juni 2025.

Nani Asna, Uang Hilang Karena Kartu ATM Mandiri Terkena *Skimming*, Transaksi Dianggap Sah Oleh Bank, <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/60790/Uang-Hilang-karena-Kartu-ATM-Mandiri-Terkena-Skimming-Transaksi-Dianggap-Sah-oleh-Bank>, diakses pada tanggal 20 Juni 2025.

Perdana Putra, Bank Nagari Rilis 141 Korban *Skimming* Dengan Total Kerugian Rp 1,5 Miliar, <https://regional.kompas.com/read/2022/05/12/175545178/bank-nagari-rilis-141-korban-skimming-dengan-total-kerugian-rp-15-miliar>, diakses pada tanggal 20 Juni 2025.

Skripsi

Ayu Lestari, 2022, *Tanggung Jawab Pihak Bank Kepada Nasabah Terhadap Kejahatan Skimming (Studi di Bank Syariah Indonesia Mataram)*, Skripsi, Universitas Mataram.

Friedmus Imanuel Francis, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Kerugian Yang Diakibatkan Skimming Dalam Rekening BNI 46 Cabang Kupang*, Skripsi, Universitas Nusa Cendana.

Novitasari Gogani, 2022, *Upaya Bank Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Skimming Kartu Anjungan Tunai Mandiri*, Skripsi, Universitas Islam Malang.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 40. Sekretariat Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank umum. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 5. Sekretariat Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 290. Sekretariat Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 Tahun 2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 02. Sekretariat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Jakarta Selatan.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 06 Tahun 2021 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 06. Sekretariat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Jakarta Selatan.