

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KORBAN *SKIMMING* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Jovin Ganda Ramdhan, Sumiyati

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru Nomor 45 Surabaya 60118, Indonesia
jovinganda5@gmail.com | sumiyati_fh@untag-sby.ac.id

Abstrak

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Semakin berkembangnya zaman dan teknologi, sektor perbankan sendiri membuat sebuah pelayanan baru, salah satu produk hasil teknologi di bidang perbankan yang dapat mempermudah kegiatan transaksi tanpa perlu mendatangi teller bank adalah mesin ATM. Berkembangnya sebuah teknologi selain berdampak positif dapat juga berdampak negatif, salah satunya adalah berkembangnya kejahatan di dunia maya atau biasa disebut dengan *cybercrime*. Kejahatan pada ATM semakin banyak dilakukan dengan cara *skimming* yaitu dipahami sebagai metode “penyaringan” data pada kartu ATM nasabah. Dalam kasus *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 uang nasabah hilang dikarenakan di *skimming* 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. Bentuk penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu melalui peradilan atau litigasi dan melalui luar peradilan atau non litigasi. 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 LAPSPI. LAPSPI yang didirikan mulai beroperasi pada Januari 2016 didirikan atas kesepakatan bersama enam asosiasi di sektor perbankan.

Kata kunci: bank, *skimming*, ATM, LAPSPI

A. Pendahuluan

Perkembangan zaman dan teknologi di dunia ini, tidak diragukan lagi telah membawa dampak yang sangat berarti terhadap perkembangan seluruh negara tidak terkecuali Indonesia. Perkembangan yang terjadi tersebut mencakup di segala bidang kehidupan, termasuk bidang perekonomian. Semakin banyaknya kegiatan ekonomi yang dilakukan, tentu saja akan berbanding lurus dengan semakin cepatnya perputaran uang yang terjadi di dalamnya. Dan semakin banyak perputaran uang yang terjadi, hal itu akan semakin mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat yang semakin lama akan semakin meningkat. Untuk dapat menjaga agar perputaran uang dapat berjalan sebagaimana mestinya, diperlukan sebuah lembaga keuangan yang mampu berperan aktif dalam menjaga kestabilan perekonomian yaitu lembaga keuangan tersebut adalah bank, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.¹ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Pendirian bank di Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak. Dengan berpedoman pada usaha yang dilakukan bank, yaitu

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002, hlm. 1.

menarik uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat, sebuah bank dapat mengajak masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada umumnya, dan pertumbuhan ekonomi masyarakat itu sendiri pada khususnya. Bank dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian, dan juga harus menjaga kesehatan bank agar tetap terjaga terus demi kepentingan masyarakat pada umumnya dan bagi para nasabah penyimpan dana. Sebagai lembaga keuangan, bank yang merupakan tempat masyarakat menyimpan dananya dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperoleh kembali pada waktunya dan disertai dengan bunga, yang dimaksud di sini bahwa suatu bank sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat tersebut. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat, semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk menyimpan uangnya pada bank dan menggunakan jasa-jasa lain dari bank.² Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan akan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Semakin berkembangnya zaman dan teknologi, sektor perbankan sendiri membuat sebuah pelayanan baru yang beragam dengan menggunakan *electronic transaction* (e-banking), atau telepon seluler dan juga jaringan internet. Dengan perkembangan tersebut, salah satu produk hasil teknologi di bidang perbankan yang dapat mempermudah kegiatan transaksi tanpa perlu mendatangi teller bank adalah mesin ATM. *Automated Teller Machine/Asynchronous Transfer Mode* atau yang selanjutnya disebut dengan ATM adalah suatu perangkat komputerisasi yang dipergunakan oleh lembaga perbankan sebagai upaya menyediakan sistem layanan transaksi keuangan di tempat umum tanpa menggunakan pegawai bank.³ Berkembangnya sebuah teknologi selain berdampak positif dapat juga berdampak negatif, salah satunya adalah berkembangnya kejahatan di dunia maya atau biasa disebut dengan *cybercrime*. Hal ini tentu juga berdampak pada penggunaan teknologi ATM yang tidak dapat menghindari potensi kejahatan tersebut. Untuk menjamin potensi kejahatan tersebut, pihak bank menggunakan ATM tersebut dengan cara memberikan teknik pengamanan berupa Personal Identification Number (PIN) sehingga hanya orang yang mengetahui itulah yang bisa menggunakan transaksi pada ATM. Kejahatan pada ATM semakin banyak dilakukan dengan cara *skimming* yaitu dipahami sebagai metode “penyaringan” data pada kartu ATM nasabah. Untuk kasus dengan metode *skimming* digunakan alat yang sebagai “*skimer*”. Fungsi alat ini adalah untuk menyaring data-data yang terdapat di dalam kartu ATM nasabah. Penempatan skimer diletakkan di sekitar mesin ATM sehingga seolah-olah alat tersebut merupakan bagian dari mesin ATM. Cara kerja alat ini adalah dengan menyalin data-data yang ada di dalam pita magnetik kartu ATM pada saat digesekan di alat tersebut.

² Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998, hlm. 1.

³ Roni Sambiangga, Sistem Keamanan ATM, http://www.total.or.id/info.Php?kk=Anjungan_Tunai_Mandiri, diakses tanggal 7 April 2018.

Setelah data di dalam kartu ATM disalin maka pelaku kejahatan dapat melakukan duplikasi kartu ATM dan melakukan transaksi pengambilan uang di ATM layaknya seorang nasabah.⁴

Dalam posisi tersebut nasabah tentu dirugikan dengan adanya kejahatan *skimming* tersebut, lemahnya posisi nasabah selaku konsumen disebabkan antara lain oleh kurangnya pemahaman hukum yang dimiliki oleh mereka, perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman, dan peraturan-peraturan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan dan hak-hak nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan hukum bagi nasabah dalam dunia perbankan sebagai bagian dari penegakan hukum. Shidarta menyatakan bahwa salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.⁵ Dalam rangka usaha melindungi masyarakat konsumen secara umum khususnya nasabah, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia yaitu Pancasila dan konstitusi negara yaitu Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena terkait bilamana pihak bank gagal dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sebagai kewajiban bank untuk menjamin dana nasabah yang disimpannya, maka bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah agar nasabah tetap percaya kepada pihak bank jika terjadi hal yang serupa, apakah kerugian yang dialami nasabah dengan hilangnya uang di dalam rekeneningnya secara misterius bisa di ganti secara utuh jika hilangnya karena dilakukan oleh pihak lain atau bukan dari kesalahan bank.

B. Pembahasan

Perlindungan nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional.⁶ Seringkali terjadi dalam kenyataan, bahwa nasabah selalu dianggap lemah atau pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Pelanggaran hak nasabah oleh bank dapat diselesaikan melalui jalur hukum. Namun ketika kita kembali disadarkan terhadap nilai-nilai negara hukum yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang mengedepankan asas musyawarah, forum mediasi merupakan dimensi yang juga penting. Artinya, ketika sengketa perbankan masih dapat diselesaikan secara baik dan tetap menguntungkan kedua bela pihak, maka jalur hukum atau pengadilan dapat dikesampingkan/dihentikan. Hal ini juga terkait dengan prinsip penyelesaian sengketa secara murah, sederhana dan cepat. Sesuai dengan penerapan hukum di Indonesia, seorang konsumen yang dilakukan oleh

⁴ <http://informatika.stei.itb.ac.id/~rinaldi.munir/Kriptografi/2006-2007/Makalah1/Makalah1-026.pdf>. (diakses pada tanggal 07 april 2018).

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 16.

⁶ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2000, hlm. 188.

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. Dalam gugatan adalah wanprestasi, maka terdapat hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh nasabah tidak lain adalah karena tidak dilaksanakan prestasi oleh bank sebagai pelaku usaha. adalah karena tidak dilaksanakan prestasi oleh bank sebagai pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dapat dikatakan bahwa tidak memuat secara terperinci ketentuan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank. Pada Pasal 29 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan:

“Untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Pada pasal tersebut terlihat bahwa sedikit penjelasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Jika dilihat pula dalam penjelasan pasal tersebut tidak dapat diberikan pengertian dan penjelasan yang secara menyeluruh mengenai apa dan bagaimana kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan. Akan tetapi di dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 memberikan perlindungan hukum kepada nasabah penyimpan bahwa simpanannya dijamin oleh bank melalui pembentukan lembaga penjamin simpanan masyarakat yang bersifat permanen, sebagaimana tertuang dalam Pasal 37 B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Rumusan Pasal 37 B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998:

1. Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
2. Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.
3. Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berbentuk badan hukum Indonesia.
4. Ketentuan mengenai penjamin dana masyarakat dan Lembaga Penjamin Simpanan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) merupakan badan hukum yang mempunyai kedudukan sebagai lembaga yang independen, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Fungsi dari dibentuknya LPS yaitu menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya. Dengan segala kemajuan teknologi yang ada bank menciptakan sebuah alat teknologi yang dimana bisa memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi tanpa harus mendatangi teller yaitu melalui mesin ATM. Dalam kartu ATM ini terdapat pita magnetic (Magnetic stripe) biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu dalam bentuk kode-kode tertentu yang hanya bisa dibaca oleh computer dan dilengkapi dengan mesin pembaca magnetic stripe. Perjanjian penggunaan kartu ATM dibuat dalam bentuk perjanjian baku, yang mana perjanjian terjadi dengan cara pihak menyiapkan syarat-syarat yang baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk dapat disetujui dengan hampir tidak dapat memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang diberikan tersebut. Penggunaan kartu ATM selain memberikan manfaat tentu juga mempunyai resiko, yaitu dengan mudahnya pembobolan simpanan nasabah yang salah satunya dengan

menggunakan modus *skimming*. *Skimming* sendiri adalah sebuah modus penggaandaan data kartu nasabah pada saat transaksi di ATM karena telah di pasang alat *skimmer* di depan mulut *card reader*. Dengan menggunakan alat *skimmer* yang di rancang sedemikian rupa sehingga menyerupai bentuk dari *card reader*. Dengan Modus *skimming* ini informasi yang tersimpan secara magnetis pada kartu ATM dapat dibajak melalui perangkat khusus yang di tempatkan di mulut kartu ATM yang kemudian disalin pada kartu duplikat. Setelah kartu di duplikat seorang tersebut bisa langsung menggunakan untuk transaksi seperti penarikan uang serta melakukan transfer uang dengan cepat sehingga nasabah pada umumnya tidak menyadarinya jika telah terkena *skimming*. Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”. Pasal 1367 KUHPerdata juga menjelaskan “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”. Pasal 1366 KUHPerdata juga menjelaskan “setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroanya”. Jika masukkan pasal ini juga bank sebagai pembuat produk dikatakan telah lalai dalam menjaga keamanan produknya. Pihak bank seharusnya telah mengantisipasi modus kejahatan *skimming* lalu membuat sebuah aturan yang melindungi nasabah agar memberikan rasa aman dan menguatkan kepercayaan nasabah. Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini sebagai suatu lembaga pengawas sektor keuangan di Indonesia perlu untuk diperhatikan, karena harus dipersiapkan dengan baik segala hal untuk mendukung keberadaan OJK tersebut.⁷ Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi.⁸

Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK diberi kewenangan untuk melakukan 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. Munculnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

⁷ Siti Sundari, *Laporan Kompendium Hukum Bidang Perbankan*, Kementerian Hukum dan HAMRI, 2011, hlm. 44.

⁸ Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 49.

Perlindungan Konsumen diharapkan semakin dapat menguatkan dan dijadikan dasar hukum bagi nasabah yang merasa dirugikan dan menuntut haknya. Nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”

“Ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan”.

Dalam kasus *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 uang nasabah hilang di karenakan di *skimming* 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. Sesuai dengan penerapan hukum di Indonesia, seorang konsumen yang dilakukan oleh 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. Dalam gugatan adalah wanprestasi, maka terdapat hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh nasabah tidak lain adalah karena tidak dilaksanakan prestasi oleh bank sebagai pelaku usaha. Apabila tidak terdapat hubungan kontraktual antara nasabah dengan bank, maka tidak ada tanggung jawab (hukum) pelaku usaha nasabah. Hal inilah yang dikenal dengan doktrin yang mengandung prinsip “tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada tanggung jawab”.

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak. Dengan demikian, yang dimaksud

dengan sengketa ialah suatu perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang saling mempertahankan persepsinya masing-masing, di mana perselisihan tersebut dapat terjadi karena adanya suatu tindakan wanprestasi dari pihak-pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian. 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. 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 upaya hukum akibat *skimming* pada sektor perbankan penulis akan menjelaskan dalam pembahasan di bawah ini melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (11) ialah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Berikut tahap penyelesaian sengketa melalui BPSK:

- 1) Tahap pemasukan gugatan Seorang nasabah yang merugikan dapat mengajukan gugtannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Keppres Nomor 90 Tahun 2001 Pasal 2 mengatakan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat mengugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat”.
- 2) Tahap pemeriksaan dan pemberian putusan Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk majelis, sekurang-kurangnya memiliki 3 majelis dan 1 panitera. Pemeriksaan sengketa ini dilaksanakan sesegera mungkin sejak dimasukkan 21 hari gugatan diterima BPSK. Putusan BPSK ini bersifat final artinya tidak dapat dibanding lagi dan mengikat para pihak. BPSK hanya menangani kasus PERDATA saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha.

- 3) Pelaksanaan putusan Putusan majelis BPSK memberitahukan putusan kepada para pihak dan khususnya kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan setelah 7 hari kerja setelah naskah putusan diterima.

Selain BPSK, 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 LAPSPI. LAPSPI yang didirikan mulai beroperasi pada Januari 2016 didirikan atas kesepakatan bersama enam asosiasi di sektor perbankan. Keenam asosiasi yang mendirikan LAPSPI yakni Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Asosiasi Bank Daerah (Asbanda), Himpunan Bank 4 Negara (Himbara), Perbarindo, Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Perhimpunan Bank Asing (Perbina). Tujuannya adalah melayani penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui penyediaan mediator, adjudikator, dan arbiter yang memiliki kompetensi untuk menyelesaikan sengketa konsumen untuk menjaga kelanggengan hubungan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Mediasi Perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian maupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Sebenarnya PBI No 8/5/PBI/2006 tidak mengatur definisi mediasi perbankan secara lengkap, karena Pasal 1 angka 5 hanya menjelaskan apa yang dimaksud dengan "Mediasi" sebagai bentuk rumusan lain yang tidak jauh berbeda dengan rumusan-rumusan yang ditemukan dalam undang-undang atau pendapat para ahli. Berpedoman pada definisi di atas, definisi mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah atau perwakilan nasabah yang melibatkan mediator sebagai pihak ketiga yang membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara sukarela tanpa adanya kewenangan atau keputusan dari mediator. Adapun hal-hal yang diatur dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

Mengenai syarat untuk mengajukan mediasi diatur dalam Pasal 7 PBI No 8/5/PBI/2006 yang menentukan bahwa:

1. mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah).
2. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial;

Lebih lanjut ketentuan Pasal 8 menentukan bahwa:

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan

6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.⁹

Selanjutnya di dalam mediasi tersebut, bank maupun nasabah dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama bank atau nasabah. Pemberian kuasa harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi dan bermaterai cukup. Dalam Proses mediasi pada umumnya tidak bersifat terbuka untuk umum, kecuali pihak-pihak yang bersengketa menghendaki proses secara terbuka. Sedang proses mediasi sengketa publik bersifat terbuka, karena menyangkut kepentingan orang banyak. Sifat tertutupnya suatu proses mediasi dimaksudkan untuk menjaga nama baik para pihak yang bersengketa, karena jika disebarluaskan maka akan dapat merugikan nama baik mereka dalam dunia bisnis dan hubungan sosial ekonomi dalam masyarakat.¹⁰ Proses mediasi dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak bank dan nasabah menandatangani perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan dan dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank Yang dituangkan secara tertulis. Jika mediasi yang dilakukan tersebut menghasilkan suatu kesepakatan, maka para pihak dengan dibantu oleh mediator wajib merumuskan kesepakatan tersebut secara tertulis. Kesepakatan yang diperoleh dituangkan dalam suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Mediasi perbankan sebelumnya diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, dimana fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan tersebut diatur berdasarkan: Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008; Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008; Surat Edaran BI No 7/24/DPNP/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No 10/13/DPNP/2008; dan Surat Edaran BI No 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan, yang selanjutnya semua peraturan di atas tersebut disebut peraturan BI. Namun setelah berlakunya UU No 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan perbankan beralih dari BI ke OJK (termasuk mediasi perbankan). Adapun aspek hukum peralihan pengaturan dan pengawasan perbankan tersebut adalah:

1. Pasal 34 Undang-Undang Bank Indonesia 2004 yaitu bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dibentuk dengan undang-undang, dan akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.
2. Pasal 2 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa "Dengan undang-undang ini dibentuk OJK, OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal secara tegas diatur dalam undang-undang ini".

⁹ Rachmadi Usman, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 228-237.

¹⁰ Bambang Sutiyoso, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta, hlm. 86-87.

3. Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa "Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya".
4. Pasal 7 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa: Untuk melaksanakan tugas pengawasan perbankan, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang pengawasan mengenai kelembagaan bank; pengawasan mengenai kesehatan bank; pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank; pemeriksaan bank.
5. Pasal 55 Ayat (2) Undang-Undang OJK bahwa sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK.
6. Penandatanganan Naskah Keputusan Bersama antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tanggal 18 Oktober 2013 perihal "kerjasama koordinasi rangka pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.
7. Penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Pengertian mediasi berdasarkan Peraturan LAPSPI adalah "cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh 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. Mediator dalam melaksanakan tugasnya diatur oleh Kode Etik, sehingga dipastikan bahwa mediator ini imparial dan independen. Melalui mediasi diharapkan dapat tercapai perdamaian di antara para pihak yang bersengketa. Permohonan mediasi tersebut paling kurang harus memuat Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak; Jenis perkara; Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan mediasi; Resume Perkara; Fotokopi dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi LAPSPI adalah: Merupakan sengketa perdata di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan; Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa; Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian; Sengketa yang telah menempuh upaya musyawarah tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian; dan antara para pihak terikat dengan perjanjian mediasi. Atas permohonan mediasi yang telah diterima, pengurus LAPSPI melakukan langkah-langkah, sebagai berikut :

- (1) Pengurus memeriksa kelengkapan dokumen apakah memenuhi persyaratan untuk diselesaikan melalui mediasi atau tidak.
- (2) Pengurus menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran permohonan mediasi kepada para pihak dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung setelah tanggal pengajuan.

- (3) Apabila permohonan mediasi dinyatakan ditolak, maka surat sebagaimana tersebut di atas (butir 2) harus memuat alasan penolakan. Para pihak dapat mengajukan kembali permohonan mediasi setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- (4) Apabila permohonan mediasi dinyatakan diterima, maka surat sebagaimana tersebut di atas (butir 2) memuat pula pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Mediator; pemberitahuan mengenai nama Sekretaris yang ditunjuk oleh Pengurus untuk perkara yang bersangkutan; informasi mengenai biaya-biaya mediasi atas perkara yang bersangkutan.
- (5) Terhadap Permohonan Mediasi yang diterima sebagaimana dimaksud butir 4, maka Sekretariat pada tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi dimaksud mencatatkan permohonan tersebut dalam buku register perkara LAPSPI.
- (6) Pengurus dapat melimpahkan kewenangan melakukan konfirmasi atas pendaftaran permohonan mediasi kepada personil sekretariat.

Syarat terpenting untuk dapat mengajukan permohonan penyelesaian permasalahan melalui mediasi LAPSPI adalah adanya kesepakatan para pihak bahwa permasalahan akan diselesaikan melalui mediasi LAPSPI. Tanpa adanya kesepakatan tersebut maka permasalahan tidak dapat diajukan kepada mediasi LAPSPI. Perjanjian mediasi dapat dibuat dengan cara sebagai berikut:

- (1) Tertuang dalam klausula penyelesaian sengketa dari perjanjian pokok;
- (2) Dibuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani oleh para pihak;
- (3) Dalam bentuk pernyataan para pihak di hadapan persidangan Arbitrase LAPSPI.

Dalam hal pengajuan mediasi dibuat dalam bentuk pernyataan sebagaimana dimaksud dalam butir 3 di atas, maka perjanjian tersebut cukup dibuktikan dengan berita acara persidangan arbitrase LAPSPI. Perjanjian mediasi memuat pernyataan bahwa para pihak bersedia untuk terikat, tunduk dan melaksanakan setiap dan semua kesepakatan yang mungkin dicapai dalam mediasi LAPSPI, serta menanggung biaya-biaya yang diperlukan dalam mediasi LAPSPI. Atas permintaan salah satu pihak, dapat memfasilitasi pertemuan antara para pihak dalam rangka membuat perjanjian mediasi. Mediator pada dasarnya adalah orang perorangan yang karena kompetensi dan integritasnya dipilih oleh para pihak untuk membantu dalam perundingan guna mencari solusi penyelesaian masalah melalui proses mediasi. Pada dasarnya penunjukan mediator merupakan kesepakatan para pihak yang disampaikan kepada mediator melalui Pengurus LAPSPI. Namun pengurus berwenang menunjuk mediator untuk kepentingan para pihak apabila:

- (1) Para pihak menyerahkan penunjukan mediator kepada pengurus; atau
- (2) Para pihak gagal menunjuk mediator dalam waktu ditetapkan.
- (3) Para pihak tetap berhak mengajukan keberatan apabila mediator yang bersangkutan dianggap memiliki benturan kepentingan. Dalam proses mediasi LAPSPI, dimungkinkan pengurus untuk menunjuk co-mediator.

Para pihak harus menghadiri pertemuan perundingan yang diselenggarakan oleh mediator dan tidak boleh diwakilkan hanya oleh kuasa hukumnya. Jika dipandang perlu oleh mediator untuk kelancaran proses perundingan, mediator dapat membatasi kehadiran kuasa hukum para pihak. Dalam hal suatu pihak merupakan badan hukum, maka harus

diwakili oleh pengurusnya dan/atau pegawainya yang sah dan berwenang atau berdasarkan surat kuasa khusus. Acara perundingan, kaukus dan mendengar keterangan ahli/pihak ketiga dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka langsung atau melalui sarana teknologi informasi (seperti telepon, telekonferensi dan/atau video konferensi). Selama belum tercapai kesepakatan perdamaian, salah satu pihak dapat menyatakan mundur dari proses mediasi kepada mediator, dengan tembusan pihak lain dan pengurus, jika terdapat alasan dan bukti yang kuat bahwa pihak lain menunjukkan itikad tidak baik dalam menjalani proses mediasi. Dalam proses mediasi ada 2 kemungkinan, yakni berhasil atau gagal. Mediasi dikatakan berhasil apabila proses mediasi berujung kepada ditandatanganinya kesepakatan perdamaian di antara para pihak. Apabila para pihak menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial (yang dituangkan dalam Kesepakatan Perdamaian), maka kesepakatan perdamaian tersebut dapat dituangkan ke dalam akta perdamaian (Acta Van Dading) oleh Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal apabila mediasi tersebut dilaksanakan dalam kerangka proses arbitrase. Akta perdamaian tersebut memiliki kekuatan hukum sebagaimana layaknya putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Namun apabila proses mediasi berlangsung di luar proses arbitrase, dan para pihak menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial (lebih dari sekedar kekuatan suatu perjanjian), maka salah satu pihak dapat mengajukan permohonan arbitrase kepada LAPSPI yang di dalam petitumnya meminta kepada Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal untuk menghukum para pihak menaati kesepakatan perdamaian yang telah dibuat oleh para pihak. Selanjutnya Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal akan menjatuhkan putusan dengan amar sebagaimana yang dituntut oleh pemohon, sehingga perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial karena tertuang dalam putusan arbitrase. Jika para pihak tidak menghendaki kesepakatan perdamaian dikuatkan dalam bentuk akta perdamaian, maka kesepakatan perdamaian harus memuat klausula pencabutan gugatan dan/atau klausula yang menyatakan perkara telah selesai. Mediasi dikatakan gagal apabila perundingan mengalami jalan buntu dan para pihak tidak mau melanjutkannya. Apabila kegagalan ini terjadi, maka proses penyelesaian diserahkan kembali kepada masing-masing pihak, apakah selanjutnya akan memilih jalur Arbitrase atau Pengadilan. Apabila Mediasi tersebut diselenggarakan dalam kerangka proses arbitrase, maka Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal melanjutkan kembali persidangan arbitrase. Apabila telah lewat masa 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal disampaikannya surat teguran masi juga diingkari, maka Pengurus dan/atau Pihak lain menyampaikan kembali teguran tertulis kedua kepada Pihak yang ingkar, dengan tembusan kepada Asosiasi Perbankan serta Otoritas Jasa Keuangan. Pihak yang berkepentingan atas pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian berhak melakukan upaya hukum terhadap Pihak yang ingkar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa "Arbiter (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa." Arbitrase merupakan lembaga volunter yang dipilih dan ditunjuk berdasarkan kesepakatan para pihak apabila mereka menghendaki penyelesaian persengketaan yang timbul di antara mereka diputus oleh seorang atau beberapa orang arbiter yang akan bertindak sebagai pemutus yang tidak memihak. Namun, meskipun yang bertindak menyelesaikan persengketaan terdiri dari arbiter yang dipilih dan

ditunjuk para pihak, putusan yang dijatuhkan bersifat final dan binding (tingkat terakhir dan mengikat) kepada mereka.¹¹ Setelah menyampaikan notifikasi, salah satu Pihak harus mengajukan gugatan (Permohonan Arbitrase) secara tertulis kepada LAPSPI. Pihak yang mengajukan permohonan disebut "Pemohon", atau istilah dalam Pengadilan sama dengan "Penggugat". Sedangkan pihak lawannya disebut "Termohon", atau dalam istilah Pengadilan sama dengan "Tergugat".

Isi Permohonan:

- 1) Informasi mengenai nama, alamat dan kedudukan para Pihak
- 2) Uraian sengketa/ duduk perkara (posita);
- 3) Isi tuntutan (petitum).

Khususnya untuk Permohonan Arbitrase LAPSPI, harus mengutip dan menyertakan pula Perjanjian Arbitrase, pernyataan bahwa Pemohon akan terikat dan tunduk serta melaksanakan Putusan Arbitrase dan tidak akan mengajukan perlawanan dan/atau upaya hukum lain atas sengketa yang sama di Pengadilan Negeri dan lembaga peradilan manapun, dan menyertakan akta bukti dan daftar saksi fakta/saksi ahli, dan bukti lunas Biaya Pendaftaran. Arbiter adalah orang perorangan yang karena kompetensi dan integritasnya dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memeriksa dan memberikan putusan atas sengketa yang bersangkutan. Para pihak berhak menunjuk Arbiter, dan Arbiter pun berhak untuk menerima atau menolak penunjukan tersebut. Dalam proses Arbitrase LAPSPI para pihak harus menyepakati terlebih dahulu bentuk Arbitrase, apakah akan berbentuk Arbiter tunggal atau berbentuk Majelis Arbiter (berjumlah tiga orang Arbiter atau lebih, dan harus berjumlah ganjil). Pada dasarnya yang bisa ditunjuk oleh Pemohon dan Termohon sebagai Arbiter di dalam Arbitrase LAPSPI adalah mereka yang tercantum di dalam Daftar Arbiter LAPSPI. Namun, apabila Pemohon dan/atau Termohon bermaksud menunjuk Arbiter dari luar daftar tersebut, maka harus memenuhi persyaratan tertentu dan mendapatkan persetujuan dari pengurus BAPMI. Dalam menjalankan tugasnya, Arbiter harus menjunjung tinggi kode etik, bersikap adil, netral dan mandiri, bebas dari pengaruh dan tekanan pihak manapun, serta bebas dari benturan kepentingan dari afiliasi, baik dengan salah satu pihak yang bersengketa (termasuk kuasa hukumnya) maupun dengan persengketaan yang bersangkutan. Apabila hal-hal tersebut dilanggar, maka Arbiter yang bersangkutan harus berhenti atau diberhentikan dari tugasnya. Pemeriksaan dalam pokok perkara akan berlangsung paling lama 180 hari terhitung sejak Arbiter tunggal ditunjuk/Majelis Arbitrase terbentuk, tanpa dihitung keperluan pemeriksaan atas eksepsi dan tuntutan professional lainnya jika ada. Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase dapat memperpanjang jangka waktu tersebut berdasarkan alasan tertentu atau dengan persetujuan Pemohon dan Termohon. Apabila pemeriksaan sengketa telah selesai, pemeriksaan segera ditutup dan Arbiter menetapkan hari sidang untuk mengucapkan Putusan Arbitrase paling lama 30 hari. Ada beberapa alasan mengapa para pihak yang bersengketa memilih Arbitrase LAPSPI untuk menyelesaikan sengketanya:

- 1) Para pihak yang bersengketa sudah tidak dapat lagi melanjutkan perundingan;

¹¹ M. Yahya Harahap. *Arbitrase*. Sinar Grafika, Jakarta, 2004, hlm. 83.

- 2) Para pihak yang bersengketa menghendaki cara penyelesaiannya yang lebih mempertimbangkan benar salah menurut hukum;
- 3) Para pihak yang bersengketa menginginkan putusan yang final dan mengikat, namun tidak ingin menempuh jalur litigasi karena akan memakan waktu yang lama dan biaya yang besar;
- 4) Para pihak yang bersengketa menghendaki cara yang lebih mudah, lebih cepat dan lebih efisien;
- 5) Para pihak yang bersengketa ingin menyelesaikan sengketa melalui forum yang tertutup untuk umum;

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.¹²

- 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 materi 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 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

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 234.

menumpuk di Mahkamah Agung sehingga butuh waktu yang lama untuk putusannya. Selain itu, putusan yang diambil oleh hakim belum tentu benar-benar adil, karena hakim biasanya memiliki pengetahuan umum atas suatu perkara. 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 putusannya 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). Dalam 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 melalui mekanisme lain namun tidak 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. Penutup

Pengaturan pertanggungjawaban bank dalam kontrak perjanjian nasabah dengan bank dalam hal terjadinya pencurian data nasabah yang menimbulkan kerugian finansial nasabah, tidak diatur dengan tegas. Dalam kasus *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 uang nasabah hilang di karenakan di *skimming* 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.

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 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 *skimming*, maka nasabah akan mendapatkan ganti

kerugian dari bank. Besarnya penggantian kerugian finansial nasabah dapat mencapai 100% dari besarnya nilai kerugian finansial nasabah.

Bank sebagai penerbit kartu ATM harus lebih meningkatkan keamanan dari produk yang dikeluarkannya dari pelaku kejahatan yang sudah semakin canggih dalam melaksanakan modus operandinya. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu, dan keamanan dalam seluruh sistem yang digunakan dalam memproses transaksi. Dengan adanya keamanan yang baik dari bank akan menjadi faktor penarik bagi nasabah untuk menempatkan dana simpanannya di bank tersebut.

Pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai resiko apa saja yang nanti akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nantinya

Daftar Pustaka

- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002.
- Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998, hlm. 1.
- Roni Sambiangga, Sistem Keamanan ATM, http://www.total.or.id/info.Php?kk=Anjungan_Tunai_Mandiri, diakses tanggal 7 April 2018.
- <http://informatika.stei.itb.ac.id/~rinaldi.munir/Kriptografi/2006-2007/Makalah1/Makalah1-026.pdf>. (diakses pada tanggal 07 april 2018).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta Kencana, 2005.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2000.
- Siti Sundari, *Laporan Kompendium Hukum Bidang Perbankan*, Kementerian Hukum dan HAMRI, 2011.
- Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016.
- Rachmadi Usman, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Mandar Maju, Bandung.
- Bambang Sutiyoso, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta.
- M. Yahya Harahap. *Arbitrase*. Sinar Grafika, Jakarta, 2004.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- <http://marullohtekindustri.blogspot.co/id/2016/06/penyelesaian-sengketa-perusahaanseca-ara.html?m=1>, Diakses Pada Tanggal 25 Juni 2018