

**UPAYA TANGGUNG JAWAB PERDATA BANK  
TERHADAP NASABAH KORBAN BOCORNYA PIN ATM  
(STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG  
PALEMBANG ARIEF)**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya*

**Oleh:**

**ALIFA ESYANI AZZAHRA**

**02011381823333**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
TAHUN AJARAN 2021/2022**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PALEMBANG**

**HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ALIFA ESYANI AZZAHRA  
NIM : 02011381823333  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

**JUDUL**

**UPAYA TANGGUNG JAWAB PERDATA BANK TERHADAP NASABAH  
KORBAN BOCORNYA PIN ATM (STUDI KASUS PADA BANK  
MANDIRI KANTOR CABANG PALEMBANG ARIEF)**

Telah diuji dan lulus dalam sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 20 Januari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, Januari 2022

Pembimbing Utama,

**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum**

(NIP. 196606171990011001)

Menyetujui:

Pembimbing Pembantu,

**Hj. Mardiana, S.H., M.H**

(NIP. 198208112014042001)



Mengetahui

Dekan,

**Dr. Febrian, S.H., M.S**

(NIP. 196201311989031001)



## LEMBAR PERNYATAAN


Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Alifa Esyani Azzahra  
NIM : 02011381823333  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 14 Mei 2000  
Studi Pendidikan : S-1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak melakukan kecurangan dalam bentuk apapun, seperti memuat bahan-bahan hukum yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun tanpa menyebutkan sumbernya. Berisi bahan-bahan yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh siapa pun tanpa mencantumkan sumbernya di dalam teks, dengan sengaja kesalahan penulisan dalam tulisan yang dibuat, mengutip setiap kalimat dalam tulisan yang dibuat dan tidak mengurangi jumlah halaman dalam skripsi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika dalam penulisan ini saya terbukti melakukan penipuan dalam bentuk apapun, maka penulisan skripsi ini tidak akan diperiksa kembali pada periode komprehensif berikutnya.

Lampung, ..... Januari 2022



Alifa Esyani Azzahra

02011381823333

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

***“If you have already become a failure in this life, just try your best”***

***(Penulis)***

***Skripsi ini dipersembahkan untuk:***

- ***Allah S.W.T***
- ***Orang Tua & Keluarga Tersayang***
- ***Sahabat-sahabat Tersayang***
- ***FH UNSRI***



## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan mengangkat judul "**UPAYA TANGGUNG JAWAB PERDATA BANK TERHADAP NASABAH KORBAN BOCORNYA PIN ATM (STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI CABANG PALEMBNG ARIEF)**" yang dimaksudkan dalam rangka sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini penulis susun berdasarkan standar yang ada dan diambil dari sumber-sumber terpercaya, dengan suatu harapan bahwa skripsi ini dapat menambah sumber informasi yang dapat membantu siapapun yang membacanya. Kekhasan tersendiri dalam penyusunan skripsi ini adalah kesederhanaan, sistematis dan dibuat untuk memudahkan pemahaman seputar *skimming* di Indonesia.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tentunya terdapat kekurangan serta kesalahan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Semoga makalah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian. Kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dan kelengkapan skripsi yang telah penulis buat ini.

Palembang, Januari 2022



Alifa Esyani Azzahra

02011381823333

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah S.W.T, karena atas berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Perdata Bank Terhadap Nasabah Korban Bocornya *PIN ATM* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya. Tentu tidak luput dari bantuan banyak pihak, maka pada kesempatan ini penulis perkenankan untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Orang tua saya Emir Fasjah dan Nyayu Yuniati yang selalu memberikan doa, semangat, kasih dan sayang, motivasi, serta dukungan dalam setiap langkah penulis dalam menuntut ilmu
3. Adik-adik saya, Ayi dan Sofi, yang selalu menghibur saya setiap hari
4. Keluarga besar saya, Wak Ahmad dan Wak Farida serta keluarga lain yang tidak mampu untuk saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena memberikan motivasi dan dukungannya
5. Prof. Ir. H. Annis Saggaff, M.S.CE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya
6. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Ketua Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
7. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., M.C.L., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

8. Bapak Dr. Ridwan ,S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
9. Bapak Dr. H. Murzal ,S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
10. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Ketua Hukum Bagian Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
11. Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing utama saya yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan saran atas pengerjaan skripsi saya dari awal hingga akhir
12. Ibu Hj. Mardiana, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing kedua saya yang tiada hentinya memberikan saran, arahan dan bimbingan kepada saya terhadap pengerjaan skripsi saya dari awal hingga akhir
13. Seluruh dosen dan staff Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang sejak awal selalu memberikan ilmu pengetahuan kepada saya
14. Seluruh karyawan Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief terutama Ibu Nani, Ibu Dina dan Pak Andra yang mau meluangkan waktunya untuk membantu saya mendapatkan data yang saya butuhkan
15. Queen Moza Squad, Cikgu, Sahek, Lalak, Aput. Terima kasih sudah menemani dan menghibur saya dari awal perkuliahan hingga sekarang
16. The Tricamel, Iyong dan Dandi. Terima kasih telah menjadi tempat saya bercerita dikala sedih maupun senang
17. Sahabat-sahabat terdekat saya di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Mumun, Mijak, Nadia

18. Keluarga Lambe SMP (Nabila Ewik Mek Char Icut Iyun Meita Moza),  
Lambe SMA (Raon Ayak Ester), Empink (Raon Jo Meme), Lupa  
Password (Nisrin Diora Moni), There, Lulu, Cecil, Fika Ssaem yang selalu  
memberikan dukungan kepada saya, terima kasih banyak

19. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu  
saya dalam pengerjaan skripsi ini

Akhir kata, terima kasih untuk semua doa, dukungan dan bantuan yang  
telah diberikan kepada saya. Semoga Allah S.W.T memberikan pahala yang  
berlipat ganda, dan semoga ilmu yang penulis dapatkan bisa menjadi berkah  
manfaat untuk kita semua. *Aamiin yaa Rabbal 'alamin.*

Palembang, Januari 2022

Alifa Esyani Azzahra

02011381823333



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian	
1. Secara Teoritis .....	9
2. Secara Praktis.....	10
E. Ruang Lingkup.....	10

F. Landasan Teori	
1. Teori Perlindungan Hukum.....	11
2. Teori Tanggung Jawab Hukum.....	12
G. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Pendekatan Penelitian .....	15
3. Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
4. Objek Penelitian.....	15
5. Teknik Pengumpulan Data.....	15
6. Sumber Data.....	16
7. Analisis Data.....	18
8. Penarikan Kesimpulan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Mengenai Bank.....	21
1. Arti Bank.....	21
2. Jenis – Jenis Bank .....	22
3. Fungsi Bank .....	30
B. Tinjauan Umum Mengenai Nasabah.....	33

1. Arti Nasabah .....	33
2. Jenis – Jenis Nasabah.....	34
3. Hak – Hak Nasabah .....	35
C. Tinjauan Umum Mengenai Konsumen.....	35
1. Arti Konsumen.....	35
2. Hak – Hak Konsumen.....	37
3. Kewajiban Konsumen.....	38
4. Perlindungan Konsumen.....	39
D. Tinjauan Umum Mengenai <i>Automated Teller Machine (ATM)</i> .....	42
1. Arti <i>ATM</i> .....	42
2. Kelebihan <i>ATM</i> .....	43
3. Kekurangan <i>ATM</i> .....	43
E. Tinjauan Umum tentang <i>Skimming</i> (Jenis <i>Spy Cam</i> ).....	44
1. Arti <i>Skimming</i> .....	44
2. Jenis – Jenis <i>Skimming</i> .....	45
3. Cara Kerja <i>Skimmers</i> (Jenis <i>Spy Cam</i> ).....	46
F. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Hukum .....	48
1. Arti Tanggung Jawab Hukum.....	48

2. Dasar – Dasar Tanggung Jawab.....	49
--------------------------------------	----

### BAB III PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Perdata Bank Terhadap Nasabah Korban Bocornya Pin ATM (Studi Kasus pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief) ....	51
B. Prosedur Pengembalian Dana Nasabah dan Cara Menghindari Kejahatan <i>Skimming</i> (Studi Kasus pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief).....	61
1. Prosedur Pengembalian Dana Nasabah.....	65
2. Cara Menghindari Kejahatan <i>Skimming</i> ( <i>spy cam</i> ).....	67

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73

### LAMPIRAN

## DAFTAR SINGKATAN

*ATM: Automated Teller Machine / Anjungan Tunai Mandiri*

BI: Bank Indonesia

BPR: Bank Perkreditan Rakyat

*CRM: Customer Relationship Management*

OJK: Otoritas Jasa Keuangan

*PIN: Personal Identification Number*

PUJK: Pelaku Usaha Jasa Keuangan

UU: Undang-Undang

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Keterangan Dosen Pembimbing

Jadwal Konsultasi Dosen Pembimbing 1 & 2

Surat Izin Riset

Surat Keterangan Telah Melaksanakan Wawancara



**UPAYA TANGGUNG JAWAB PERDATA BANK TERHADAP NASABAH  
KORBAN BOCORNYA PIN ATM (STUDI KASUS PADA BANK  
MANDIRI KANTOR CABANG PALEMBANG ARIEF)**

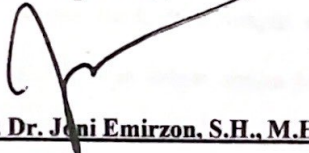
Oleh: Alifa Esyani Azzahra

**ABSTRAK**

Eksistensi Bank yang semakin mendunia, menyebabkan Bank mengeluarkan banyak produk demi mengikuti perkembangan yang terjadi, salah satunya adalah mesin *ATM (Automated Teller Machine)*. Seiring berkembangnya *ATM (Automated Teller Machine)*, semakin banyak pula kejahatan yang timbul dalam praktiknya seperti kejahatan *Skimming*. Rumusan masalah dari penelitian ini, adalah: 1. Bagaimanakah upaya tanggung jawab perdata Bank terhadap nasabah korban bocornya PIN *ATM*, 2. Bagaimanakah prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban bocornya PIN *ATM*. Metode penelitian ini ialah yuridis-empiris yang artinya data diperoleh dari observasi lapangan dan wawancara langsung. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: 1. Penyelesaian masalah akibat *skimming ATM* ini, pertanggungjawaban Bank secara umum dilakukan secara langsung antara nasabah dengan Bank, 2. Prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban *skimming* adalah nasabah segera melapor kantor cabang Bank Mandiri terdekat dan mengisi formulir pengaduan, kemudian Pihak Bank Mandiri cabang melakukan penggantian kartu nasabah pelapor dan melakukan investigasi bersama Bank Mandiri pusat, terakhir setelah selesai dicocokkan dan selesai di investigasi, maka uang nasabah dikembalikan sepenuhnya.

Kata Kunci: Bank, *ATM*, *Skimming ATM*

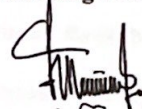
Pembimbing Utama,



**Prof. Dr. Jeni Emirzon, S.H., M.Hum**

(NIP. 196606171990011001)

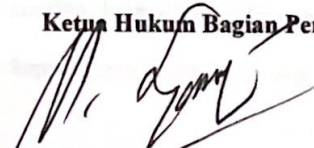
Pembimbing Pembantu,



**Hj. Mardiana, S.H., M.H**

(NIP. 198208112014042001)

Ketua Hukum Bagian Perdata



**Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum**

(NIP. 197307281998021001)

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang keuangan serta menjadi wadah bagi banyak sektor seperti contohnya sektor perusahaan, sektor lembaga pemerintah, sektor swasta maupun perorangan untuk menyimpan uangnya, melalui kegiatan dengan jasa perbankan yang telah diatur sebelumnya<sup>1</sup>. Eksistensi Bank dalam kehidupan modern saat ini, cukup mempunyai peran fundamental dalam kehidupan baik bagi masyarakat biasa ataupun suatu Negara. Sejak eksistensi Bank semakin mendunia, semakin terlihat bahwa perkembangan sektor Bank turut ikut berkembang sangat cepat. Masyarakat yang dulu awalnya belum akrab dengan Bank, kini dengan cepat mulai akrab dengan Bank baik untuk layanan jasa dalam urusan bisnis maupun urusan pribadi masing-masing. Beriringan dengan pesatnya perkembangan Bank tersebut, justru sebenarnya hal ini membawa konsekuensi dalam aturannya. Ini merupakan hal yang dirasa penting, karena Bank dapat dikatakan sebagai bisnis yang memegang rasa kepercayaan dari masyarakat. Maka dari itu, sejak awal

---

<sup>1</sup> Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan (Edisi Revisi)*, Bandung: Mandar Maju, 2012, hlm.7

pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan untuk Bank, hal ini bertujuan untuk menyesuaikan dengan dinamika masyarakat<sup>2</sup>.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank diartikan sebagai:

*”suatu 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 masyarakat”<sup>3</sup>.*

Sedangkan dalam pendapat Kuncoro, Bank memiliki arti seperti suatu lembaga dalam sektor keuangan yang berfokus pada penghimpunan uang yang kemudian dana tersebut disalurkan kembali untuk nasabah dalam berbagai bentuk seperti kredit dan memberi jasa di alur lalu lintas pembayaran bahkan beredarnya uang<sup>4</sup>.

Maka dari pengertian-pengertian diatas, arti dari Bank ialah suatu tempat atau lembaga yang menerima simpanan dari nasabah yang kemudian disalurkan kembali kepada nasabah dalam berbagai bentuk yang berguna sebagai alat untuk membangun kesejahteraan nasabah atau masyarakat serta meratakan pendapatan.

Sebagai lembaga dalam sektor keuangan, Bank memiliki tugas utama yaitu untuk menghimpun dana masyarakat khususnya nasabah dan menyalurkan dana masyarakat khususnya nasabah dalam bentuk jasa

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 8

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

<sup>4</sup> Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, *Manajemen PerBankan: Teori dan Aplikasi (Edisi 2)*, Yogyakarta: BPF, 2012, hlm. 68

perbankan<sup>5</sup>. Fungsi ini sejalan dengan penjelasan secara tersirat di Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan bahwa fungsi utama dari Bank adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak<sup>6</sup>.

Lebih jelasnya dalam kehidupan masyarakat, Bank memiliki peran penting karena Bank menyelenggarakan pertukaran antara barang dan jasa, menghimpun uang dan menyalurkan uang dan kredit dari dan kepada masyarakat, memberi informasi, menerima dan menyalurkan kredit, biaya, investasi serta penjaminan keuangan<sup>7</sup>. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat membantu lancarnya arus barang dan/atau jasa di masyarakat. Apalagi, jika banyak dana nasabah yang dihimpun maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa Bank tersebut memiliki rasa kepercayaan dari masyarakat. Apabila tingkat kepercayaan masyarakat tinggi pada Bank tersebut, maka tingkat kesadaran dari masyarakat akan semakin tinggi pula agar mau menyimpan uang di Bank dan tentunya juga untuk menggunakan jasa-jasa yang disediakan dari Bank tersebut.

Eksistensi Bank yang semakin mendunia saat ini, tentu menimbulkan banyak perkembangan di sektor Bank. Bank pun mengeluarkan banyak produk demi mengikuti perkembangan yang terjadi, salah satu dari produk dari perkembangan tersebut adalah hasil teknologi yang dapat mempermudah kegiatan transaksi nasabah Bank dengan praktis,

---

<sup>5</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Prenada Media Kencana, 2013, hlm. 29

<sup>6</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang PerBankan

<sup>7</sup> Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm. 16

terintegrasi dan cepat, tidak butuh mendatangi *teller* Bank, yaitu mesin *ATM (Automated Teller Machine)*. *Automated Teller Machine* atau yang saat ini kita sebut disebut dengan *ATM* merupakan suatu perangkat hasil dari perkembangan teknologi yang secara resmi digunakan oleh lembaga Bank untuk meningkatkan layanan dengan penyediaan sistem layanan transaksi keuangan tanpa perantara (yaitu pegawai Bank), seperti setoran tunai, penarikan dana, transfer dana maupun kegiatan Bank lainnya tanpa harus mengantri di Bank<sup>8</sup>.

Dengan seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya Bank dan produknya, maka semakin banyak pula kejahatan-kejahatan yang timbul dalam praktiknya. Ini juga tidak terkecuali terhadap penggunaan teknologi *ATM (Automated Teller Machine)* yang tentunya tidak dapat menghindari potensi kejahatan tersebut. Salah satu bentuk kejahatan dalam penggunaan *ATM (Automated Teller Machine)* adalah kejahatan *Skimming* yang sejak beberapa tahun belakangan ini sedang marak terjadi di masyarakat. *Skimming* tentunya merupakan suatu kejahatan *ATM (Automated Teller Machine)* secara ilegal. *Skimming* bisa berupa mencuri informasi misalnya nomor *PIN ATM*) dan akun Bank nasabah dengan menggunakan mesin *ATM*. Pada masalah *Skimming* kartu *ATM (Automated Teller Machine)* ini menjadi “isu hangat” dalam beberapa tahun ini, apalagi beberapa nasabah PT. Bank Mandiri Tbk. turut menjadi korbannya.

---

<sup>8</sup> Odusina Ayokunle Olumide, 2014, *Automated Teller Machine usage and Customer's Satisfaction in Nigeria*, Global Journal of Management and Business Research: Finance, Volume 14 Issue 4 Version 1.0, [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume14/7-Automated-Teller-Machine.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume14/7-Automated-Teller-Machine.pdf), diakses pada tanggal 30 Agustus 2021, pukul 04.05 WIB

Sebenarnya dengan kemajuan teknologi saat ini, kenyataannya malah dapat merubah teknologi yang seharusnya bermanfaat malah disalahgunakan oleh para pelaku kejahatan untuk melakukan pencurian dana nasabah Bank melalui tindakan *Skimming* dan bahkan alat *Skimming* yang digunakan oleh penjahat dapat berkembang menjadi lebih baik setiap tahunnya.

Dalam melakukan *Skimming*, para pelaku kejahatan menggunakan alat yang dinamakan *Skimmer*. *Skimmer* merupakan sebuah perangkat yang digunakan oleh penjahat untuk menangkap data dari *magnetic strip* yang berada tepat di bagian belakang kartu *ATM*. Bentuk dari perangkat ini lebih kecil dari kartu dan menyerupai pemindai kartu kredit genggam sering diikat di dekat atau di atas pembaca kartu yang dipasang di pabrik *ATM*, ketika dikeluarkan dari *ATM*, *skimmer* memungkinkan pengunduhan data pribadi milik semua orang. yang menggunakannya untuk menggesek kartu *ATM*. Pada praktiknya, seorang pelaku kejahatan *skimming ATM* memerlukan dua perangkat guna mengetahui *PIN* dan data kartu nasabah Bank. Salah satu perangkat *skimmer* ditaruh di dekat nasabah yang akan menjadi korban dan nasabah korban pun memasukkan kartu *ATM*, dan selanjutnya membaca *magnetic line* dan nomor akun. Bahkan, pelaku kejahatan *skimming* juga memiliki kamera tersembunyi untuk mengetahui *PIN*.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Jain Shubhra, *ATM Frauds – Detention and Prevention*, October 2017, *International Journal of Advances in Electronics and Computer Science: Volume 4 Issue 10*, [http://www.iraj.in/journal/journal\\_file/journal\\_pdf/12-410-151445396982-89.pdf](http://www.iraj.in/journal/journal_file/journal_pdf/12-410-151445396982-89.pdf), diakses pada tanggal 30 Agustus 2021, pukul 05.00 WIB.



**Gambar 1.1** *Alat Skimmer ATM yang digunakan pelaku tindak kejahatan Skimming*



Sumber: (*Journal of Electrical Engineering and Computer Science, Vol. 17, No. 3, Department of Electtronics and Communication Engineering, Middle East College, Oman*)

Kasus hilangnya dana nasabah akibat *Skimming* beberapa kali terjadi di PT Bank Mandiri Tbk. Contohnya, seperti yang terjadi kepada Wina, seorang nasabah Bank Mandiri yang kehilangan uangnya sejumlah Rp 5.100.000,00 (lima juta seratus ribu rupiah). Kejadian bermula saat Jumat malam, Wina Dewi mendapatkan pemberitahuan dari notifikasi *handphone*-nya bahwa uangnya telah berkurang secara berkala. Ketika terjadi kejadian tersebut, Wina langsung menelepon pihak *Call Center* Bank Mandiri 1400. Saat itu *Call Center* Bank Mandiri mengatakan adanya indikasi kejahatan *Skimming* yang disebabkan bocornya *PIN ATM* milik Wina. Pihak Bank Mandiri pun segera membantu Wina dengan pemblokiran kartu sehingga tidak ada uang lagi yang dapat diambil oleh pelaku *Skimming*.

Kasus *skimming* ini tentu saja akan membuat rasa kepercayaan dari nasabah kepada Bank dapat menurun, apalagi *skimming* yang selama ini terjadi disebabkan oleh kejahatan pelaku bukan karena kelalaian nasabah itu sendiri. Bank sebagai lembaga keuangan yang mengutamakan rasa kepercayaan masyarakat sebaiknya menentukan upaya pertanggungjawaban terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM*, karena jika nasabah sudah kehilangan rasa kepercayaannya maka nasabah bisa saja memilih untuk meninggalkan Bank yang bersangkutan. Lembaga Bank dalam menjamin rasa kepercayaan dan keamanan masyarakat seharusnya dapat meningkatkan kembali perlindungan kepada nasabahnya dalam kasus ini. Pada Pasal 7 huruf (f) dan (g) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah yaitu nasabah berhak mendapatkan ganti rugi atas uangnya yang raib.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 mengenai Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perlindungan konsumen diatur dan dijabarkan secara lebih utuh dan luas. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membahas tentang perlindungan untuk konsumen terutama syarat-syarat yang menjadi penuntun untuk PUJK seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 02/POJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Maka diperlukan upaya tanggungjawab dari pihak PT Bank Mandiri Tbk. dalam menangani kasus *Skimming* ini, karena nyatanya bukan hanya satu atau dua nasabah yang mengalami kejadian ini namun banyak dari nasabah Bank Mandiri yang juga turut menjadi korban. Terlebih, nasabah merupakan komponen penting dalam lembaga Bank sehingga Bank tidak boleh kehilangan nasabahnya apalagi rasa kepercayaan nasabah kepada Bank sehingga perlindungan hukumnya harus ditingkatkan<sup>10</sup>. Nasabah atau pun masyarakat juga selama ini percaya bahwa lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengamankan kepercayaan masyarakat<sup>11</sup>.

Dengan penjelasan diatas, peneliti pun tertarik melakukan penelitian tindak kejahatan *Skimming* dengan kasus bocornya *PIN ATM* nasabah di PT Bank Mandiri Tbk. yang berjudul: **Upaya Tanggung Jawab Perdata Bank Terhadap Nasabah Korban Bocornya *PIN ATM* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Arief)**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah upaya tanggung jawab perdata Bank terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief)?

---

<sup>10</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia (Edisi 3)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm. 146.

<sup>11</sup> Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 337

2. Bagaimanakah prosedur pengembalian dana nasabah dan cara menghindari *Skimming* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief)?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui upaya tanggung jawab perdata Bank terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief)
2. Memahami prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban bocornya *PIN ATM* dan cara menghindari *skimming* (Studi Kasus Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief)

### **D. Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini secara teoritis dan secara praktis yaitu sebagai berikut:

#### **1. Secara Teoritis**

Dari penelitian yang akan dilakukan ini, diharapkan hasilnya bisa menjadi nilai tambah pemikiran dalam perkembangan ilmu Hukum terutama Hukum Perbankan terutama bagi nasabah korban bocornya *PIN ATM* atau *Skimming* di Indonesia serta pertanggungjawaban perdata Bank kepada nasabah korban dan juga dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian yang akan datang

terlebih yang berkaitan dengan penelitian ini dalam menyelesaikan permasalahan bocornya *PIN ATM* atau *Skimming*.

## **2. Secara Praktis**

Dari penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh para nasabah baik yang sudah menjadi korban atau nasabah Bank yang tidak menjadi korban untuk dijadikan pengetahuan mengenai permasalahan *Skimming* dan juga penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai salah satu referensi dan masukan untuk Bank agar lebih meningkatkan pelayanan dan perlindungan dana nasabah.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada penulisan penelitian yang akan dilakukan ini terfokus pada pertanggungjawaban Bank terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM* dan prosedur pengembalian dana terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM* di PT Bank Mandiri Tbk. guna memberikan batasan banyaknya subjek-subjek yang dibahas dalam sebuah penelitian. Ruang lingkup ini bisa berarti pembatasan subjeknya, luas lokasi dalam penelitian, bahan-bahan yang akan dikaji demi terciptanya validitas tinggi dalam hasil penelitian.

## F. Landasan Teori

Landasan teori adalah sebuah dasar dalam penelitian yang harus berdiri secara kokoh, dan tidak hanya sekedar *trial and error*<sup>12</sup>. Dua teori yang dipakai untuk meneliti penelitian ini ialah:

### 1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah aktivitas untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari perilaku-perilaku yang tidak bersesuaian dengan hukum seperti sewenang-wenang guna terwujudnya ketentraman di kehidupan masyarakat. Sedangkan menurut Hetty, perlindungan hukum ialah semua cara yang dilakukan untuk memberikan suatu perlindungan dalam bentuk hukum untuk masyarakat yang bersangkutan<sup>13</sup>.

Perlindungan hukum disini dimaksudkan kepada nasabah korban bocornya *PIN ATM* akibat *Skimming* sehingga di dalam kasus ini, nasabah dirugikan karena dana nya hilang atau raib secara tiba-tiba. Dalam kasus ini, pihak Bank sebagai lembaga jasa keuangan harusnya mengganti dana nasabah yang raib secara tiba-tiba karena *Skimming* bukanlah kesalahan dari nasabah melainkan lemahnya keamanan *ATM* Bank yang bersangkutan.

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm. 52

<sup>13</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2018, hlm. 40



Sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan<sup>14</sup> dan pada Pasal 7 huruf (f) dan (g) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

- (f) “*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*”
- (g) “*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*<sup>15</sup>”

## 2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata tanggung jawab berarti keadaan wajib untuk memberikan tanggungan atas semua sesuatu yang dipersalahkan<sup>16</sup>. Dalam hukum, tanggung jawab terbagi menjadi dua yaitu *liability* yaitu kewajiban dalam bertanggungjawab terhadap hal-hal yang menciptakan kerugian ataupun beban sedangkan *responsibility* merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kepada undang-undang yang dilanggar atau menerima ganti rugi atas kerugian yang timbul<sup>17</sup>.

Dalam teori ini, mementingkan atas tanggung jawab yang muncul akibat ketentuan undang-undang sebagai suatu konsep bagi

---

<sup>14</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>15</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>16</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 3 September 2021, pukul 00.03 WIB.

<sup>17</sup> Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm. 318

seseorang atau lembaga untuk bertanggungjawab secara hukum atas perbuatannya. Pada kasus ini, pihak Bank dapat dimintai pertanggungjawabannya sebagai lembaga keuangan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 02/POJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan<sup>18</sup>.

## G. Metode Penelitian

Berikut merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah menganalisis dan pemeriksaan mendalam atas dasar pada teknik, sistematika, serta teori maupun pemikiran tertentu guna untuk mempelajari satu atau banyak gejala umum hukum serta fakta hukum dengan harapan menghasilkan suatu pemecahan masalah<sup>19</sup>. Dalam melakukan penelitian mengenai ini, menggunakan penelitian yuridis-empiris. Penelitian empiris atau yuridis-empiris ialah sebuah penelitian untuk menganalisis permasalahan hukum yang terjadi dan apa yang tengah terjadi di tengah kehidupan kita dengan melakukan penelitian secara lapangan seperti

---

<sup>18</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 02/POJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

<sup>19</sup> Zaenuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum Cetakan ke-8*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm. 18

hasil dari wawancara dengan pihak yang berhak dan hasil observasi lapangan, dengan maksud menemukan fakta-fakta untuk penyelesaian masalah<sup>20</sup>.

Pemilihan tempat dan subjek penelitian ini berdasarkan *purposive sampling*, artinya pemilihan sampel yang berdasarkan pada suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian<sup>21</sup>.

Dalam menggunakan *purposive sampling*, alasan yang digunakan oleh peneliti ialah dikarenakan biaya yang murah karena peneliti berada di tempat yang sama dengan tempat penelitian.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan Perundang-undangan atau *statute approach* yang merupakan suatu pendekatan dimana peneliti melakukan pengulasan, analisis, serta mengupas peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan masalah atau permasalahan hukum yang akan diteliti oleh peneliti<sup>22</sup>. Selanjutnya, Pendekatan Kasus atau *case approach* adalah suatu

---

<sup>20</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 15

<sup>21</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Sleman: Gajah Mada University Press, 2012, hlm. 111

<sup>22</sup> Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki, S.H., M.H., LL.M, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Prenada Media Group, 2016, hlm. 133

pendekatan yang menggunakan pendekatan dengan cara menelaah secara lebih mendalam terkait kasus atau pun isu hukum yang diteliti oleh peneliti<sup>23</sup>.

### 3. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Mandiri Tbk. Kota Palembang yang berada di Jalan Kapten A. Rivai, Palembang, penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021.

### 4. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu variable atau banyak variable yang diteliti oleh seorang atau lebih peneliti yang dilakukan ditempat penelitian tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan data atau tujuan yang diharapkan peneliti<sup>24</sup>. Objek penelitian dari penelitian ini ialah upaya tanggung jawab perdata Bank terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM* kemudian bagaimana prosedur pengembalian uang nasabah korban bocornya *PIN ATM* di Bank Mandiri.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, digunakan metode wawancara langsung kepada pihak-pihak yang berhak membahas mengenai

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Supriyati, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Labkat Press, 2015, hlm. 44

penelitian ini. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pertanyaan kepada pihak Bank Mandiri yang bersangkutan guna mendapatkan informasi dan keterangan yang bersifat konkret<sup>25</sup>. Maka dari itu, pengumpulan data dilakukan secara wawancara langsung kepada pegawai Bank Mandiri yaitu Ibu Nani, Ibu Dian dan korban bocornya *PIN ATM* Bank Mandiri yaitu Wina sebagai narasumber langsung.

Kemudian data sekunder, peneliti melakukan penelitian dengan studi pustaka guna membantu proses dalam penelitian dengan cara meneliti sumber-sumber hukum yang berkaitan dengan penelitian.

## 6. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data adalah segala benda, hal-hal, atau pun orang tempat peneliti mengambil data yang diperlukan<sup>26</sup>.

### a. Sumber Data Primer

Data primer ialah suatu data yang sumber penelitiannya diambil dari sumber langsung melalui wawancara yang

---

<sup>25</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015, hlm. 81

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Cetakan 13*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016, hlm. 88

dilakukan oleh peneliti<sup>27</sup>. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yang berkompeten dan berhak untuk memberikan data yaitu pihak Bank Mandiri selaku instansi yang bersangkutan dan nasabah korban *skimming*.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder artinya data yang diperoleh peneliti dari media perantara (oleh pihak lain) atau sumber-sumber yang telah ada<sup>28</sup>. Maka dari itu, data sekunder yang digunakan adalah;

- Literatur yang relevan dengan penelitian
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 02/POJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian

---

<sup>27</sup> Nur Indriantoro dan Bambang Supono, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2013, hlm. 142

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 143

## Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

- Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian
- Buku-buku yang relevan dengan penelitian

### c. Sumber Data Tersier

Data tersier merupakan sumber data penelitian yang merupakan tambahan data ataupun menjadi pelengkap dari data primer dan sekunder penelitian yang diteliti oleh peneliti seperti kamus umum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), surat kabar, dan artikel.

## 7. Analisis Data

Penelitian ini memakai analisis data kualitatif, artinya data primer dan sekunder dari suatu fenomena dianalisis secara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa dengan menggunakan metode ilmiah<sup>29</sup>. Dalam hal ini sesuai dengan pengertian analisis data kualitatif, hasil wawancara dan kepustakaan dianalisa secara mendalam untuk mendapatkan data yang akurat sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian.

---

<sup>29</sup> Prof. Dr. Lexy J. Moloeng, M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif Cetakan Ketiga Puluh Delapan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018, hlm. 6

## 8. Penarikan Kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan deduktif, yaitu menarik hal-hal khusus<sup>30</sup>. Maka dari hal tersebut, penarikan kesimpulan dari penelitian ini ialah atas dasar data primer dan data sekunder yang dilaksanakan oleh peneliti di PT Bank Mandiri Tbk., kemudian ditarik kesimpulan sebagai penyelesaian dari penelitian.

## H. Sistematika Penulisan

Dalam hal memberikan gambaran yang menyeluruh dan spesifik sebagai acuan dalam penyusunan penelitian guna penelitian dapat lebih mudah dipahami, maka peneliti telah mempersiapkan sistematika penulisan.

## BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini memuat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, ruang lingkup, landasan teori, metode penelitian, serta sistematika penulisan mengenai tanggung jawab Bank terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM*.

---

<sup>30</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Edi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2007, hlm. 202



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Terdiri dari Bank, konsumen, nasabah, *ATM* dan *Skimming* melalui kajian berteori dari berbagai sumber-sumber hukum seperti Undang-undang, literature, jurnal, penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian peneliti.

## BAB III PEMBAHASAN

Di bab ini jelaskan secara lebih detail mengenai pertanggungjawaban Bank terhadap nasabah korban bocornya *PIN ATM* dan prosedur pengembalian dana bagi nasabah korban bocornya *PIN ATM* di PT Bank Mandiri Tbk.

## BAB IV PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta saran yang dibuat oleh peneliti untuk menyelesaikan masalah yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU:

- Ade Arthesa dan Edia Handiman, 2009, *Bank dan Lembaga Bukan Bank Edisi 3*, Jakarta: Indeks
- Bambang Waluyo, 2008, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika
- Budisantoso Totok dan Sigit Triandaru, 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi Dua*, Jakarta: Salemba Empat
- C.S.T. Kansil, 2018, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2015, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho, 2013, *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia
- Hans Kelsen, 2018, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara (General Theory of Law and Suite) Cetakan ke-10*, Bandung: Nusamedia
- Hermansyah, 2020, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia (Edisi 3)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ismail, 2013, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Prenada Media Kencana
- Jati Kusuma, 2017, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, Bandung: Nusa Media
- Kasmir, 2012, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kristiyanti dan Celina Tri Siwi, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika
- \_\_\_\_\_, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika Mahesa
- Lexy J. Moloeng, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif Cetakan Ketiga Puluh Delapan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- M. Shidqon Prabowo, 2014, *Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Haji Indonesia Cetakan Kedua*, Yogyakarta: Rangkang Education

- Masri Singarimbun dan Sofian Edi, 2007, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, 2012, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi (Edisi 2)*, Yogyakarta: BPFE
- Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, 2012, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi (Edisi 2)*, Yogyakarta: BPFE
- Muhammad Djumhana, 2012, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Munir Fuady, 2009, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Notonegoro, 2010, *Pancasila Secara Ilmiah Populer*, Jakarta: Bumi Aksara
- Nur Indriantoro dan Bambang Supono, 2013, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Prenada Media Group
- R.M Sudikno Mertokusumo, 2002, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty
- Ridwan, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers
- Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan (Edisi Revisi)* Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 2016, *Manajemen Penelitian Cetakan 13*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sukandarrumidi, 2012, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Sleman: Gajah Mada University Press
- Supriyati, 2015, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Labkat Press
- Taswan, 2010, *Manajemen Perbankan, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Edisi Kedua*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya Cetakan Ke-2*, Jakarta: Citra Aditya Bakti
- \_\_\_\_\_. dan Zulham, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana

Zaenuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum Cetak* ke-8, Jakarta: Sinar Grafika

Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers

## B. JURNAL-JURNAL:

Adepojo Adelowo Solomon, 2010, *Challenges of Automated Teller Machine (ATM) Usage and Fraud Occurrences in Nigeria – A Case Study of Selected Banks in Minna Metropolis*, *Journal of Internet Banking and Commerce* vol. 15, no.2, [https://www.researchgate.net/publication/228464353\\_Challenges\\_of\\_Automated\\_Teller\\_Machine\\_ATM\\_Usage\\_and\\_Fraud\\_Occurrences\\_in\\_NigeriaA\\_Case\\_Study\\_of\\_Selected\\_Banks\\_in\\_Minna\\_Metropolis](https://www.researchgate.net/publication/228464353_Challenges_of_Automated_Teller_Machine_ATM_Usage_and_Fraud_Occurrences_in_NigeriaA_Case_Study_of_Selected_Banks_in_Minna_Metropolis), diakses pada tanggal 4 November 2021 pukul 13.48 WIB

Andrew Beattie, 2018, *The Evolution of Banking*, *Investopedia Journal*, <https://www.investopedia.com/articles/07/Banking.asp>, diakses pada tanggal 2 November 2021 pukul 00.19 WIB

Andria Luhur Prakoso, 2013, *Prinsip Pertanggungjawaba Perdata dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*, *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Tanggung Jawab Pelaku Bisnis dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup*, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9457/16.%20Andria%20Luhur%20Prakosa.pdf?sequence=1&3Bamp%3Bamp%3BisAllowed=y>, diakses pada tanggal 4 November 2021 pukul 22.37 WIB

Ann Carns, "A.T.M. 'Skimming' Fraud Is Surging, but You Can Take Precautions", *The New York Times*, 8 April 2016, <https://www.nytimes.com/2016/04/09/your-money/safeguarding-your-ATM-information-as-fraud-escalates.html>, diakses pada tanggal 3 November 2021 pukul 14.15 WIB

Dinesh G. P. Prabhavathi K., 2018, *Banking: Definition and Evolution*, *International Journal of Scientific & Engineering Research* Volume 9 Issue 8, <https://www.ijser.org/researchpaper/Banking-Definition-and-Evolution.pdf>, diakses pada tanggal 2 November 2021 pukul 22.52 WIB

- Frank Anniloy, Hussain Shaik dan Khalaf Sultan, 2020, *Design and Development for Detection and Prevention of ATM Skimming Frauds*, Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science Vol. 17, No. 3, pp. 1224~1231, [https://www.researchgate.net/publication/339608837\\_Design\\_and\\_development\\_for\\_detection\\_and\\_prevention\\_of\\_ATM\\_skimming\\_frauds](https://www.researchgate.net/publication/339608837_Design_and_development_for_detection_and_prevention_of_ATM_skimming_frauds), diakses pada tanggal 3 November 2021 pukul 22.20 WIB
- Jain Shubhra, 2017, *ATM Frauds – Detention and Prevention*, International Journal of Advances in Electronics and Computer Science: Volume 4 Issue 10, [http://www.ijae.in/journal/journal\\_file/journal\\_pdf/12-410-151445396982-89.pdf](http://www.ijae.in/journal/journal_file/journal_pdf/12-410-151445396982-89.pdf), diakses pada tanggal 30 Agustus 2021, pukul 05.00 WIB.
- Jha Shailendra dan Sharma Mukesha, 2017, *Digital Data Stealing from ATM using Data Skimmer: Challenge to the Forensic Examiner*, Journal of Forensic Sciences and Criminal Investigation Journal 1 Volume 4 No. 555567, <https://juniperpublishers.com/jfsci/JFSCI.MS.ID.555567.php>, diakses pada tanggal 3 November 2021 pukul 22.40 WIB
- Oduşina Ayokunle Olumide, 2014, *Automated Teller Machine usage and Customer's Satisfaction in Nigeria*, Global Journal of Management and Business Research: Finance, Volume 14 Issue 4 Version 1.0, [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume14/7-Automated-Teller-Machine.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume14/7-Automated-Teller-Machine.pdf), diakses pada tanggal 30 Agustus 2021, pukul 04.05 WIB.
- Ramadhan Jovin Gandha dan Sumiyati, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Skimming Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, <https://media.neliti.com/media/publications/278190-perlindungan-hukum-terhadap-nasabah-korb-7b6e9e88.pdf>, diakses pada tanggal November 2021 pukul 20.59 WIB
- Shaikh Aijaz Ahmed dan Shah Syed Mir Muhammad, 2012, *Auto Teller Machine (ATM) Fraud – Case Study of a Commercial Bank in Pakistan*, International Journal of Business and Management Vol. 7 No. 22, <file:///C:/Users/ASUS%20A442UQ/Downloads/19519-71223-1-PB.pdf>, diakses pada tanggal 4 November 2021 pukul 15.06 WIB
- Sri Handayani, 2008, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binja*,. Jurnal Non

Eksakta (Volume 4 Nomor 1), <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/13121>, diakses pada tanggal 3 November 2021 pukul 14.41 WIB

#### **C. INTERNET:**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 3 September 2021, pukul 00.03 WIB

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/Bank>, diakses pada tanggal 2 November 2021 pukul 21.32 WIB

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/wajib>, diakses pada tanggal 3 November 2021 pukul 15.50 WIB

#### **D. UNDANG-UNDANG:**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 02/POJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah