



Perlindungan Hukum Bagi Korban Skimming Pada Transaksi ATM Dan E-Banking

Legal Protection For Victims Of Skimming In ATM And E-Banking Transactions

**Nur Rofi Dwianti^{1*}, Kayla Achri Salsabila², Amelia Vega³, Sann Satriatama⁴,
Delon Arthur Wijaya⁵, Baidhowi⁶**

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Email : rofidwi1312@students.unnes.ac.id*

Article Info

Article history:

Received : 21-03-2026

Revised : 23-03-2026

Accepted : 25-03-2026

Pulished : 27-03-2026

Abstract

A bank is a legally established business entity responsible for collecting funds from the public, which operates by receiving funds in the form of deposits and distributing them to the public in the form of credit or other financial services. The rapid development of technology in the banking sector has made it easier for people to conduct financial transactions without the need to visit a bank teller directly. These technological advancements have provided numerous positive impacts; however, negative consequences are also unavoidable, particularly the emergence of cybercrime. Criminal activities involving Automated Teller Machines (ATMs) have increasingly occurred through various methods, one of which is skimming, a form of crime carried out by illegally capturing or copying data stored on a customer's ATM card. If a customer loses money as a result of skimming committed by an unknown party, then based on Article 4 letter (h) of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, the customer is entitled to receive compensation, reimbursement, and/or replacement for the lost funds.

Keywords : Digital, Legal Protection, Banking

Abstrak

Bank adalah badan usaha resmi yang memiliki tanggung jawab untuk menghimpun dana masyarakat, proses bekerjanya bank bentuk berupa simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya. Semakin pesatnya perkembangan teknologi dalam sektor perbankan yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa perlu jauh-jauh untuk datang ke teller bank. Perkembangan teknologi dalam perbankan memberikan dampak positif yang cukup banyak. Namun, terdapat dampak negatif yang tidak bisa dihindarkan seperti kejahatan di dunia maya atau biasa disebut dengan *cybercrime*. Kejahatan pada ATM semakin banyak dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah *skimming* yaitu proses kejahatan dengan cara penyaringan data pada kartu ATM nasabah. Apabila nasabah kehilangan uang dikarenakan *skimming* oleh orang yang tidak dikenal maka berdasarkan pasal 4 huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka nasabah berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas uangnya yang hilang tersebut.

Kata Kunci : Digital, Perlindungan Hukum, Perbankan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia digital sangat pesat, hal tersebut juga terjadi dalam dunia perbankan. Pelayanan jasa keuangan di Indonesia sangat mudah untuk dijangkau, digitalisasi dalam sebuah sistem transaksi telah menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan. Penggunaan *mobile banking*, *internet banking*, dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) telah memudahkan para nasabah dalam menjangkau layanan perbankan kapan saja dan dimana saja. Namun, kemajuan dan kemudahan



yang ditawarkan tersebut tentunya terdapat celah bagi orang-orang untuk melakukan kejahatan, seperti kejahatan siber. Kejahatan yang sering terjadi dalam dunia perbankan merupakan kejahatan *Skimming*. *Skimming* merupakan sebuah kejahatan yang dilakukan dengan cara mencuri data pada kartu ATM atau kartu kredit dengan menggunakan alat-alat khusus yang dirancang mampu untuk menyalin informasi magnetik secara ilegal. Data yang diperoleh melalui *Skimming* kemudian akan digunakan untuk membobol rekening nasabah.

Kejahatan *Skimming* sering terjadi tanpa disadari oleh para nasabahnya sendiri. Para nasabah biasanya akan mulai merasakan kejahatan *Skimming* pada saat dana dari nasabah sudah terkuras, hal tersebut menunjukkan betapa lemahnya perlindungan data hukum dan teknologi dalam dunia perbankan. Bank sebagai suatu lembaga keuangan yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menjaga keamanan data pribadi para nasabah. Selain itu, perbankan sebagai lembaga yang intermediasi keuangan memiliki peran yang sangat krusial untuk turut serta dalam pembangunan nasional. Bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan guna mendorong pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, stabilitas dan kepercayaan publik terhadap sistem perbankan harus senantiasa dijaga. Apabila kejahatan *skimming* terus terjadi tanpa adanya perlindungan hukum dan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, maka hal tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan nasional dan pada akhirnya dapat mengganggu stabilitas ekonomi secara lebih luas.

Secara yuridis, perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen jasa keuangan telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Selain itu, pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memiliki kewenangan dalam memastikan keamanan dan perlindungan konsumen sektor keuangan. Praktiknya sering terjadi permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab bank terhadap kerugian yang dialami korban *Skimming*. Tidak jarang korban harus melalui proses yang panjang untuk memperoleh penggantian dana, bahkan terdapat kasus di mana tanggung jawab antara pihak bank dan nasabah menjadi perdebatan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas perlindungan hukum yang tersedia serta bagaimana mekanisme pertanggungjawaban yang seharusnya diterapkan.

Maka dari pendahuluan yang telah dibahas diatas dapat diambil dua pokok permasalahan yang akan dibahas untuk menjawab dan menjelaskan mengenai perlindungan hukum bagi korban *skimming* pada transaksi atm dan e-banking yaitu Apakah pengaturan hukum di Indonesia telah memberikan perlindungan yang efektif bagi nasabah sebagai korban *skimming* pada transaksi ATM dan E-Banking? Bagaimana bentuk pertanggungjawaban bank dan mekanisme penyelesaian sengketa bagi nasabah yang dirugikan akibat *skimming*?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor



11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Bahan hukum sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, serta berita daring dari media terpercaya seperti Liputan6 melalui studi kepustakaan dan penelusuran internet. Seluruh bahan dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis untuk menilai efektivitas perlindungan hukum dan pertanggungjawaban bank terhadap nasabah korban *skimming*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Perlindungan Hukum Nasabah Korban *Skimming*

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, kejahatan siber (*cyber crime*) ikut berkembang dengan berbagai modus operandi baru. Jika sebelumnya masyarakat hanya mengenal istilah seperti *hacking*, *cracking*, atau *carding*, kini muncul bentuk kejahatan lain seperti *probe* (upaya memperoleh akses ke suatu sistem), scan dalam jumlah besar, *account compromise*, *root compromise*, hingga *denial of service (DoS)* yang membuat jaringan tidak dapat berfungsi karena kelebihan lalu lintas data (Kusuma, 2012: 13). Di samping memberikan dampak positif bagi kesejahteraan dan kemajuan peradaban, perkembangan teknologi juga membawa konsekuensi negatif, salah satunya kejahatan perbankan berupa *skimming*. *Skimming* merupakan tindakan pencurian data kartu ATM atau debit dengan cara menyalin informasi yang tersimpan pada pita magnetik (*magnetic stripe*) kartu secara ilegal (Yulianti, 2020). Modus ini sering dikaitkan dengan teknik phishing karena bertujuan memperoleh data nasabah saat melakukan transaksi, khususnya di mesin ATM (Adi Maulana, 2015). Pelaku biasanya menggunakan alat elektronik bernama *skimmer* yang harganya relatif murah, sehingga mudah diperoleh. Ketika kartu digesek melalui alat tersebut, data yang tersimpan di dalam pita magnetik akan terbaca dan disimpan, lalu digunakan untuk mengakses rekening korban tanpa izin (Syahdeini, 2009).

Melihat berbagai bentuk perkembangan kejahatan siber tersebut, pembobolan dana nasabah melalui metode *skimming* dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk *cyber crime* yang cukup marak terjadi di sektor perbankan. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, *skimming* dilakukan dengan cara menyalin data yang tersimpan pada pita magnetik (*magnetic stripe*) kartu ATM atau debit secara ilegal. Dalam konteks hukum, *cyber crime* sendiri merupakan tindak kejahatan yang terjadi di ruang siber (*cyber space*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana utama (Indrajit, 2023; 13). *Skimming* termasuk di dalamnya karena pelaku menggunakan perangkat elektronik dan sistem komputer untuk memperoleh serta menyalahgunakan data nasabah, baik melalui jaringan lokal maupun global. Dengan data yang berhasil digandakan tersebut, pelaku kemudian dapat mengakses dan mengendalikan rekening korban tanpa izin. Kejahatan ini umumnya dilakukan oleh pihak yang memiliki kemampuan teknis yang memadai di bidang teknologi informasi, sehingga proses pelacakan dan penegakan hukumnya seringkali tidak sederhana (Suhariyanto, 2013; 17). Oleh karena itu, *skimming* tidak hanya merugikan nasabah secara finansial, tetapi juga menjadi tantangan serius dalam sistem keamanan perbankan digital.

Banyaknya kasus *skimming* yang terjadi belakangan ini menunjukkan bahwa sistem keamanan perbankan, khususnya pada layanan ATM dan transaksi elektronik, masih memiliki



kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan. Dampaknya tidak hanya berupa kerugian finansial bagi nasabah, tetapi juga menurunkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Dalam praktiknya, nasabah sering berada pada posisi yang dirugikan karena keterbatasan pengetahuan dan kendali atas sistem yang dikelola oleh bank. Sementara itu, berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dan ketentuan dalam regulasi perbankan, bank sebagai penyelenggara layanan memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan transaksi serta melindungi dana nasabah. Kondisi inilah yang kemudian menimbulkan kebutuhan untuk mengkaji sejauh mana perlindungan hukum yang ada benar-benar efektif dalam memberikan kepastian dan keadilan bagi korban *skimming*.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya untuk menjaga dan menghormati harkat serta martabat manusia, sekaligus memberikan pengakuan terhadap hak-hak asasi yang dimiliki setiap subjek hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga terhindar dari tindakan sewenang-wenang. Selain itu, perlindungan hukum juga dapat dipahami sebagai seperangkat aturan atau kaidah yang berfungsi melindungi suatu kepentingan dari potensi pelanggaran oleh pihak lain. Jika dikaitkan dengan konteks konsumen, maka perlindungan hukum berarti adanya jaminan dari hukum untuk melindungi hak-hak nasabah atau pelanggan agar tidak dirugikan, serta memastikan hak tersebut tetap terpenuhi sebagaimana mestinya.

Perlindungan hukum terhadap nasabah pada dasarnya dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan tidak langsung dan perlindungan langsung. Perlindungan tidak langsung lebih bersifat pencegahan dan dilakukan secara internal oleh bank, misalnya melalui penerapan sistem keamanan, pengawasan, serta manajemen risiko yang baik agar kerugian nasabah dapat dihindari. Sementara itu, perlindungan langsung diberikan ketika kerugian benar-benar terjadi, seperti melalui mekanisme pengaduan, proses penyelesaian sengketa, atau pemberian ganti rugi. Pada dasarnya, perlindungan hukum hadir melalui peraturan perundang-undangan yang bertujuan menjamin hak dan kewajiban para pihak serta memberikan kepastian hukum.

Namun dalam praktiknya, posisi nasabah sering kali lebih lemah dibandingkan pihak bank, terutama saat terjadi kasus pembobolan ATM seperti *skimming*. Nasabah biasanya mengalami kesulitan dalam proses pelaporan maupun pembuktian, sedangkan bank memiliki sistem dan sumber daya yang lebih besar. Padahal, secara aturan sudah ada berbagai ketentuan yang mengatur perlindungan nasabah, mulai dari Undang-Undang Perbankan yang menekankan prinsip kehati-hatian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak atas keamanan dan ganti rugi, hingga Undang-Undang ITE yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menjaga keamanan sistemnya. Selain itu, pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan dan keberadaan Lembaga Penjamin Simpanan juga dimaksudkan untuk memperkuat perlindungan tersebut (Hadi et al., 2023).

Meskipun aturan yang ada cukup lengkap, pelaksanaannya di lapangan belum tentu berjalan maksimal. Efektivitas perlindungan hukum tidak hanya dilihat dari ada atau tidaknya peraturan, tetapi dari bagaimana aturan tersebut benar-benar diterapkan dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah. Dalam kasus *skimming*, masih ditemukan kendala seperti lambatnya penanganan pengaduan atau perbedaan pandangan terkait tanggung jawab bank. Karena itu, perlindungan hukum akan benar-benar efektif apabila bank konsisten menjalankan prinsip kehati-hatian, otoritas melakukan pengawasan secara tegas, dan nasabah diberikan akses yang mudah untuk mendapatkan



penyelesaian yang adil.

Walaupun kerangka hukum perlindungan nasabah sudah diatur dalam berbagai peraturan yang masih berlaku dan memiliki kekuatan hukum mengikat, efektivitasnya tetap bergantung pada pelaksanaan yang konsisten. Secara normatif, kewajiban bank untuk menerapkan prinsip kehati-hatian ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, khususnya Pasal 2 dan Pasal 29, yang mewajibkan bank menjalankan usahanya secara hati-hati serta memberikan informasi mengenai risiko kepada nasabah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 dan Pasal 19, secara jelas mengatur hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa. Dalam konteks transaksi elektronik, Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) pada Pasal 15 ayat (1) juga mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab atas operasionalnya (Juita et al., 2023: 407-419).

Di samping itu, penguatan perlindungan juga diatur melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memberikan kewenangan kepada OJK untuk melakukan pengawasan dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Bahkan, saat ini telah berlaku Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) yang semakin menegaskan peran pengawasan serta penguatan perlindungan konsumen di sektor keuangan. Seluruh ketentuan tersebut merupakan dasar hukum yang nyata, masih berlaku, dan memiliki legitimasi yang kuat dalam sistem hukum Indonesia.

Agar efektivitas perlindungan hukum ini terus terjaga dan meningkat, penerapannya harus dilakukan secara konsisten dan tidak hanya bersifat administratif. Bank perlu meningkatkan standar keamanan sistem elektronik, memperkuat pengawasan internal, serta responsif dalam menangani pengaduan nasabah. Di sisi lain, OJK harus menjalankan fungsi pengawasan dan penegakan sanksi secara tegas terhadap pelanggaran. Edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan transaksi digital juga menjadi bagian penting dalam pencegahan. Jika seluruh ketentuan yang sudah ada tersebut dijalankan secara sungguh-sungguh, maka perlindungan hukum tidak hanya menjadi aturan tertulis, tetapi benar-benar efektif, tepat sasaran, dan berpotensi menekan bahkan mengurangi secara signifikan kejahatan siber seperti *skimming* di masa mendatang.

Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak dapat hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan yang sudah lengkap dan masih berlaku, tetapi juga sangat ditentukan oleh kinerja serta komitmen seluruh pihak yang terlibat. Bank sebagai penyelenggara layanan harus sungguh-sungguh menerapkan prinsip kehati-hatian dan meningkatkan sistem keamanannya, OJK sebagai otoritas pengawas perlu menjalankan fungsi pengawasan dan penegakan sanksi secara tegas, dan aparat penegak hukum harus mampu menindak pelaku kejahatan siber secara profesional. Selain itu, keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan perbankan juga penting melalui peningkatan kesadaran akan keamanan transaksi digital. Apabila seluruh pemangku kepentingan menjalankan perannya secara optimal dan saling mendukung, maka perlindungan hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi benar-benar dapat dirasakan manfaatnya sehingga masyarakat dapat beraktivitas dalam layanan perbankan secara aman, nyaman, dan percaya dalam kehidupan sehari-hari.



Pertanggungjawaban Bank dan Penyelesaian Sengketa Skimming

Dalam sistem perbankan modern, bank memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap dana dan data nasabah dalam setiap transaksi perbankan, termasuk transaksi ATM dan layanan e-banking. Kewajiban tersebut merupakan konsekuensi dari hubungan hukum antara bank sebagai penyedia jasa keuangan dengan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan. Dalam konteks ini, keamanan sistem transaksi menjadi tanggung jawab penting bagi bank untuk menjamin kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan.

Dasar hukum pertanggungjawaban bank terhadap kerugian nasabah akibat kejahatan skimming dapat ditemukan dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Pertama, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menegaskan bahwa bank wajib menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip kehati-hatian serta bertanggung jawab menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, 1998, Pasal 29 ayat (2)). Prinsip kehati-hatian ini mencakup kewajiban bank untuk memastikan keamanan sistem operasional, termasuk sistem transaksi elektronik seperti ATM dan e-banking.

Selain itu, perlindungan terhadap nasabah juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Pasal 19 ayat (1) undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999, Pasal 19 ayat (1)). Dalam konteks perbankan, nasabah diposisikan sebagai konsumen jasa keuangan yang memiliki hak untuk memperoleh perlindungan serta ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kegagalan sistem atau keamanan layanan bank (Pamuji, 2019). Regulasi yang lebih spesifik mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk menjaga keamanan dana dan data konsumen serta menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan). Ketentuan ini mempertegas kewajiban bank untuk memberikan perlindungan kepada nasabah dalam penggunaan layanan perbankan elektronik.

Dalam perspektif hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, pertanggungjawaban bank terhadap kerugian nasabah akibat skimming dapat dikategorikan ke dalam beberapa bentuk. Pertama, pertanggungjawaban kontraktual yang timbul dari hubungan perjanjian antara bank dan nasabah. Hubungan hukum tersebut lahir sejak nasabah membuka rekening dan menyetujui syarat serta ketentuan penggunaan layanan perbankan. Oleh karena itu, bank berkewajiban menyediakan sistem layanan yang aman dan dapat dipercaya. Apabila bank gagal menyediakan sistem keamanan yang memadai sehingga menyebabkan kerugian bagi nasabah, maka bank dapat dianggap melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut.

Kedua, pertanggungjawaban berdasarkan kelalaian (*negligence*). Dalam hukum perdata, seseorang atau badan hukum dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1365



Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam konteks skimming, kelalaian bank dapat berupa lemahnya pengawasan terhadap mesin ATM, kurangnya sistem keamanan transaksi elektronik, atau kegagalan dalam mendeteksi aktivitas transaksi yang mencurigakan (Sari, 2020: 149-168).

Selain itu, dalam hukum perlindungan konsumen juga dikenal prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak. Prinsip ini memungkinkan pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban tanpa harus dibuktikan secara rinci adanya unsur kesalahan. Beban pembuktian dapat dialihkan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Prinsip ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen, termasuk nasabah perbankan yang menjadi korban kejahatan skimming (Ramadhan & Sumiyati, 2019).

Dalam praktiknya, bentuk pertanggungjawaban bank terhadap korban skimming biasanya diwujudkan melalui beberapa langkah. Salah satu bentuk yang paling umum adalah penggantian kerugian finansial nasabah. Bank pada umumnya akan melakukan investigasi terhadap transaksi yang dipermasalahkan dan apabila terbukti terdapat indikasi kejahatan skimming, bank dapat mengembalikan dana yang hilang sebagai bentuk tanggung jawab kepada nasabah (Lestari et al., 2022).

Selain itu, bank juga melakukan peningkatan sistem keamanan transaksi sebagai upaya mencegah terulangnya kejadian serupa. Langkah tersebut antara lain dilakukan melalui penggunaan kartu ATM berbasis chip, penerapan sistem *One Time Password (OTP)*, serta pengembangan sistem pemantauan transaksi secara real-time untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan transaksi elektronik sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Bank juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang transparan kepada nasabah mengenai risiko penggunaan layanan perbankan elektronik serta cara menjaga keamanan data pribadi. Transparansi informasi ini penting agar nasabah dapat memahami potensi risiko dalam penggunaan layanan ATM dan e-banking serta mampu mengambil langkah pencegahan yang tepat. Apabila nasabah mengalami kerugian akibat skimming, langkah pertama yang dapat ditempuh adalah mengajukan pengaduan kepada pihak bank. Mekanisme pengaduan ini merupakan bagian dari kewajiban bank untuk menyediakan sistem penanganan keluhan nasabah sebagaimana diatur dalam regulasi perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Dalam praktiknya, pengaduan dapat dilakukan melalui kantor cabang bank, layanan pelanggan, atau kanal pengaduan resmi lainnya.

Setelah menerima pengaduan, bank akan melakukan investigasi internal terhadap transaksi yang dipermasalahkan. Investigasi tersebut dilakukan dengan menganalisis data transaksi, sistem keamanan, serta riwayat penggunaan kartu atau akun nasabah. Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa transaksi tersebut merupakan hasil tindak kejahatan skimming, bank dapat mengambil langkah berupa pengembalian dana atau kompensasi kepada nasabah yang dirugikan (Kompas, 2021).



Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal bank tidak menghasilkan kesepakatan, nasabah dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme eksternal. Salah satu jalur yang dapat ditempuh adalah melalui mediasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam pengawasan sektor jasa keuangan serta perlindungan konsumen.

Selain itu, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sektor jasa keuangan yang menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara lebih cepat dan sederhana. Keberadaan lembaga ini diharapkan dapat memberikan akses penyelesaian sengketa yang lebih efektif bagi konsumen jasa keuangan (POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan).

Apabila mediasi atau penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif tidak berhasil mencapai kesepakatan, nasabah dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Meskipun telah terdapat berbagai regulasi yang mengatur perlindungan nasabah, penyelesaian kasus skimming dalam praktik masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan dalam proses pembuktian mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi. Dalam beberapa kasus, sulit untuk menentukan apakah kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian bank dalam menjaga keamanan sistem atau oleh faktor eksternal seperti tindakan kriminal pihak ketiga.

Selain itu, rendahnya literasi keuangan dan literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang meningkatkan kerentanan nasabah terhadap kejahatan skimming. Banyak nasabah yang belum memahami cara menjaga keamanan data pribadi maupun risiko penggunaan layanan perbankan elektronik (Antaraneews, 2025).

Tantangan lainnya adalah lamanya proses penyelesaian sengketa yang harus dilalui oleh nasabah untuk memperoleh penggantian kerugian. Proses investigasi internal bank maupun penyelesaian melalui mekanisme mediasi atau pengadilan seringkali memerlukan waktu yang cukup lama sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi korban.

Untuk mengurangi risiko kejahatan skimming dan meningkatkan perlindungan terhadap nasabah, diperlukan upaya preventif dari berbagai pihak. Dari sisi bank, langkah yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan teknologi keamanan sistem perbankan, menerapkan sistem autentikasi berlapis, serta memperkuat sistem pemantauan transaksi secara real-time. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi elektronik dan pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi.

Dari sisi nasabah, diperlukan kewaspadaan dalam menggunakan layanan ATM dan e-banking, seperti menjaga kerahasiaan PIN, tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak yang tidak dikenal, serta segera melaporkan kepada bank apabila menemukan transaksi yang mencurigakan.

Sementara itu, dari sisi regulator, diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan terhadap keamanan sistem perbankan serta peningkatan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Dengan adanya regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, diharapkan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan dapat semakin optimal.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi korban skimming pada transaksi ATM dan e-banking, dapat disimpulkan bahwa secara normatif Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang cukup komprehensif dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah perbankan. Perlindungan tersebut diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menekankan penerapan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas keamanan dan ganti rugi, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyediakan sistem yang andal dan aman. Selain itu, pengawasan terhadap sektor jasa keuangan juga dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan guna memastikan perlindungan konsumen dan stabilitas sistem keuangan.

Meskipun regulasi yang mengatur perlindungan nasabah sudah cukup lengkap, efektivitas perlindungan hukum terhadap korban skimming dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya adalah lemahnya sistem keamanan pada sebagian fasilitas perbankan, kesulitan dalam proses pembuktian tanggung jawab ketika terjadi kerugian, serta lamanya proses penyelesaian sengketa yang harus dilalui oleh nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga pada konsistensi penerapan, pengawasan yang efektif, serta kesadaran seluruh pihak dalam menjaga keamanan transaksi perbankan.

Dalam hal pertanggungjawaban, bank pada dasarnya memiliki kewajiban untuk melindungi dana dan data nasabah sebagai konsekuensi dari hubungan hukum antara bank dan nasabah. Apabila kerugian nasabah terbukti terjadi akibat kejahatan skimming yang berkaitan dengan kelemahan sistem keamanan atau kelalaian pengawasan, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban untuk memberikan ganti rugi. Mekanisme penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengaduan kepada pihak bank, mediasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, penyelesaian melalui lembaga alternatif, hingga jalur litigasi di pengadilan. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah korban skimming pada dasarnya telah tersedia dalam sistem hukum Indonesia, namun efektivitasnya masih memerlukan penguatan dari aspek implementasi, pengawasan, serta kesadaran masyarakat dalam menjaga keamanan transaksi digital.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan. Pertama, pihak perbankan perlu terus meningkatkan sistem keamanan teknologi dalam layanan ATM dan e-banking, termasuk melalui penerapan sistem keamanan berlapis, pemantauan transaksi secara real-time, serta pembaruan teknologi yang mampu meminimalkan potensi kejahatan skimming.

Kedua, regulator khususnya Otoritas Jasa Keuangan perlu memperkuat pengawasan terhadap penerapan standar keamanan sistem perbankan serta memastikan mekanisme penanganan pengaduan nasabah berjalan secara cepat, transparan, dan adil. Selain itu, regulasi terkait perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan perlu terus diperbarui agar mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan modus kejahatan siber yang semakin kompleks.



Ketiga, perlu dilakukan peningkatan literasi keuangan dan literasi digital kepada masyarakat agar nasabah lebih memahami risiko dalam penggunaan layanan perbankan elektronik serta mampu melakukan langkah-langkah pencegahan terhadap kejahatan skimming.

Keempat, mekanisme penyelesaian sengketa bagi korban skimming perlu dibuat lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga korban dapat memperoleh kepastian hukum serta penggantian kerugian secara lebih efektif. Dengan adanya kerja sama antara bank, regulator, aparat penegak hukum, dan masyarakat, diharapkan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan dapat semakin optimal di tengah perkembangan teknologi digital yang terus berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Maulana, "Mengenal Modus Pembobolan ATM Melalui Teknik Skimming," n.d., <https://www.liputan6.com/tekno/read/2302264/mengenal-modus-pembobolan-atm-melalui-teknik-skimming>. Diakses pada 19 Februari 2026.
- Akhmad Zaenuddin, S.H, M.H, Sandro Gatra Tim Redaksi, "Jadi Korban Kejahatan Skimming ATM, Apa yang Dapat Dilakukan Nasabah dan Bank?" <https://www.kompas.com/konsultasihukum/read/2021/07/27/060000080/jadi-korban-kejahatan-skimming-atm-apa-yang-dapat-dilakukan?page=all>. Diakses pada 7 Maret 2026.
- Antara News, "OJK: Kejahatan sektor perbankan tetap dapat terjadi jika nasabah lalai." <https://www.antaraneews.com/berita/4856553/ojk-kejahatan-sektor-perbankan-tetap-dapat-terjadi-jika-nasabah-lalai>. Diakses pada 7 Maret 2026.
- Budi. Suhariyanto, Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime): Urgensi Pengaturan Dan Celah Hukumnya (Jakarta: Rajawali Press, 2013). hlm.17.
- Cahyadi, K. P., & Gorda, A. A. N. S. R. (2019). Perlindungan hukum terhadap nasabah dari ancaman kejahatan perbankan skimming melalui layanan electronic banking (Studi kasus di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Denpasar). *Jurnal Analisis Hukum*, 2(2), 167- 180.
- Eko Richardus Indrajit, Kemanan Teknologi Informasidan Internet (Jakarta: EKOJI, Preinexus, 2013). hlm. 13.
- Hadi, D., Widiarty, W. S., & Tobing, G. L. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah Sebagai Konsumen Perbankan Terhadap Kejahatan Skimming. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(10), 5884-5901.
- Juita, S. R., Astanti, D. I., & Septiandani, D. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Korban Kejahatan Skimming. *Jurnal USM Law Review*, 6(1), 407-419.
- Lestari, A., Muhaimin, M., & Mulada, D. A. (2022). Tanggung Jawab Pihak Bank Kepada Nasabah Terhadap Kejahatan Skimming (Studi Di Bank Syariah Indonesia Mataram). *Commerce Law*, 2(1).
- Mahesa Jati Kusuma, Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan (Bandung: Nusa Media, 2012). hlm. 13.
- Pamuji, R. A. (2018). Perlindungan hukum bagi nasabah dan tanggung jawab bank dalam kasus card skimming. *Lex Renaissance*, 3(1), 12-12.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa



Keuangan.

Ramdhan, J. G., & Sumiyati, S. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Skimming Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Mimbar Keadilan*, 12(1), 278190..

Sari, N. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nasabah Dalam Card Skimming (Studi Kasus Bank Bni Syariah Pusat Di Jakarta). *Reformasi Hukum*, 23(2), 149-168.

Sutan Remy Syahdeini, *Kejahatan Dan Tindak Pidana Komputer* (Jakarta: PT. Pustaka Uta ma Grafiti, 2009).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 29 ayat (2).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1).

Yulianti, “Perlindungan Nasabah Bank Dari Tindakan Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.”