

**TINJAUAN YURIDIS  
PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK BANK  
TERHADAP KASUS *CARD TRAPPING*  
YANG DIALAMI OLEH NASABAH <sup>1</sup>**

Oleh :

**Gabriella Tesalonika Joyful Runtunuwu <sup>2</sup>**

**Feiby Sesca Wewengkang <sup>3</sup>**

**Rudolf S.Mamengko <sup>4</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak bank terhadap kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah dan untuk mengetahui peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan terhadap pihak bank yang tidak bertanggungjawab atas kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Berdasarkan tinjauan yuridis terhadap pertanggungjawaban, bank wajib menanggung kerugian nasabah berdasarkan KUHPdata (Pasal 1365 dan 1367), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022. Bank harus membuktikan penerapan standar keamanan yang memadai. Jika ditemukan kelalaian, bank berkewajiban memberikan ganti rugi, baik berupa ganti rugi materiil, kompensasi immateriil, maupun ganti rugi penghukuman (*punitive damages*) sebagai bentuk pertanggungjawaban preventif dan represif. 2. Peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah seperti penyelesaian pengaduan nasabah, menegakkan regulasi, serta memberikan sanksi kepada bank yang lalai melindungi nasabah. Melalui koordinasi yang sinergis, seperti pertukaran data, penyusunan regulasi bersama, dan kerja sama penanganan kasus, BI dan OJK dapat memperkuat perlindungan konsumen.

Kata Kunci : *bank, nasabah, card trapping*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perbankan atau bank merupakan lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian dengan menyediakan berbagai pelayanan, seperti penghimpunan dana dari masyarakat, penyaluran kredit, dan berbagai jasa keuangan lainnya. Sebagai bagian dari sistem

keuangan yang strategis, operasional bank diawasi secara ketat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang bertugas memastikan bahwa kegiatan perbankan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, prinsip kehati-hatian, serta menjaga stabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan nasional.

Bank menjadi sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat. Namun dengan adanya berbagai kejahatan perbankan menimbulkan kerugian bagi masyarakat terkhususnya nasabah. *Card Trapping* adalah tindakan pencurian data kartu ATM atau debit dengan cara menyalin (membaca atau menyimpan) informasi yang terdapat pada strip magnetis secara ilegal. Ataupun dengan cara yang dilakukan oleh pelaku penipuan untuk mengambil fisik kartu dengan mengganjal lubang kartu di mesin ATM agar kartu nasabah dapat tersangkut dan dapat diambil alih, tujuannya adalah untuk mencuri dan mengambil dana serta data dari rekening nasabah. Tindakan pencurian data dan dana ini bisa terjadi di mesin ATM atau mesin *Electronic Data Capture (EDC)*. Biasanya, pelaku memasang alat pembaca data (perangkat *skimmer*) yang tidak terlihat pada mesin ATM atau mesin pembayaran.<sup>5</sup>

Dengan semakin pesatnya perkembangan globalisasi yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan, muncul berbagai inovasi yang mempermudah aktivitas Masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah hadirnya mesin Anjungan Tunai Mandiri/ *Automatic Teller Machine (ATM)*, yang menjadi solusi praktis untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan. ATM adalah teknologi yang digunakan bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi mandiri, seperti tarik tunai, membayar tagihan, dan transfer antar bank.<sup>6</sup>

ATM kini telah berkembang menjadi salah satu alat pembayaran yang paling banyak digunakan, dengan kartu ATM mencatat jumlah transaksi paling tinggi. Ketika pertama kali diperkenalkan oleh Bank Niaga pada tahun 1987, ATM hanya berfungsi untuk penarikan uang tunai. Namun, saat ini peran ATM telah meluas hingga dapat menggantikan fungsi uang tunai

<sup>5</sup> <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/lainnya/apa-itu-card-skimming> (Diakses pada tanggal 25 November, 2024 Pukul 00.32 WITA)

<sup>6</sup> Didik Eko Rusmanto, Muhammad Syaffran, Gatot Tri Pranoto, "Sistem Monitoring Penjadwalan Pengisian Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dengan Pendekatan User Centered Design Dan Kano Di PT.XYZ Jakarta", (Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi, Agustus 2022) Vol. 4, No. 2, hlm. 2

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010087

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

dalam berbagai transaksi.<sup>7</sup> Meningkatnya jumlah pengguna ATM dipengaruhi oleh semakin banyaknya mesin ATM yang tersedia serta bertambahnya jumlah bank yang tergabung dalam jaringan ATM.

Fungsi dari Mesin ATM yang semakin beragam juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatnya jumlah pengguna dan diminati masyarakat modern. Dan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah, setiap bank secara khusus menempatkan mesin ATM di berbagai lokasi yang strategis, seperti pusat perbelanjaan, gedung perkantoran, minimarket, dan di setiap tempat yang mudah diakses.<sup>8</sup> Meskipun teknologi Mesin ATM telah memberikan kemudahan dan jaminan keamanan bagi penggunaannya, tetapi masih terdapat beberapa kelemahan yang serius, yang merugikan nasabah pengguna mesin tersebut.

Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa *"setiap orang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah tanggungannya, atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya"*.<sup>9</sup> Maka daripada itu pihak Bank memiliki tanggung jawab untuk mencegah dan menangani kasus-kasus yang berhubungan dengan uang atau simpanan nasabah, termasuk yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya yaitu Mesin ATM, dalam hal ini contoh kasus-kasus yang sering terjadi yaitu *Card Trapping*.

Kenyataannya adapun putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum tetap yaitu putusan nomor: 1062 PK/Pdt/2023 Agus Wandira dalam hal ini (termohon peninjauan kembali), seorang nasabah Bank Negara Indonesia (BNI), melakukan penarikan tunai senilai Rp500.000 dari ATM BNI, mengurangi saldo tabungannya dari Rp76.082.526 menjadi Rp75.582.526. Meskipun uang dan struk transaksi keluar, kartu ATM milik Penggugat tertelan mesin ATM. Agus mencoba

menekan tombol *"Cancel"* tetapi kartu tetap tidak keluar. Ia segera menghubungi *Call Center* BNI di 1500046, namun tidak ada respons. Karena kejadian ini berlangsung pada hari Minggu, Agus melaporkannya ke Bank BNI KCP Legian Kuta Bali (pemohon peninjauan Kembali) pada Senin, 23 November 2020, pukul 10.40 pagi. Di bank, Agus mendapati *print-out* buku tabungannya menunjukkan transaksi keluar dalam jumlah besar yang dilakukan berulang kali. Ia meminta *Customer Service* (CS) untuk membekukan rekeningnya guna mencegah transaksi lebih lanjut, namun permintaan tersebut tidak dipenuhi tanpa alasan jelas, yang menyebabkan kerugian lebih lanjut bagi Agus. CS menyatakan bahwa kasus yang dialami adalah *skimming* dan uang akan dikembalikan, sambil mengarahkan Agus untuk membuat Surat Keterangan Kehilangan dari kantor polisi.

Setelah memperoleh surat tersebut, Agus kembali ke BNI Legian pukul 12.30 siang untuk menindaklanjuti laporannya. Namun, proses penyelesaian masalah terkesan lamban, rumit, dan kurang responsif. Ketika Agus meminta rekaman CCTV sebagai bukti, bank hanya menunjukkan potongan gambar kecil yang tidak jelas, bertentangan dengan janji sebelumnya untuk memperlihatkan rekaman utuh. Pada akhirnya, pihak BNI yang merupakan pihak (tergugat) menyatakan bahwa mereka tidak bertanggung jawab atas kasus ini, dan justru meminta Agus untuk mencari pelaku secara mandiri. Oleh karena hal tersebut Mahkamah Agung yang mengadili perkara tersebut memberikan putusan dalam pokok perkara pada tingkat kasasi yaitu bahwa:

1. Menerima dan mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian;
2. Menyatakan sah dan berharga semua alat bukti yang diajukan Penggugat dalam perkara ini;
3. Menyatakan perbuatan Tergugat adalah perbuatan melawan hukum karena telah menimbulkan kerugian bagi Penggugat dalam pelayanan jasa perbankan;
4. Menghukum Tergugat untuk membayar kerugian Materiil berupa uang sebesar Rp. 75.582.526 (Tujuh Puluh Lima Juta Lima Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Lima Ratus Dua Puluh Enam Rupiah) yang hilang dari rekening Penggugat;
5. Menolak gugatan Penggugat selain dan selebihnya
6. Menghukum pemohon kasasi untuk membayar biaya perkara dalam Tingkat kasasi

<sup>7</sup> Muhammad Muzani Zulmair, Abd Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo", (Polewali Mandar, Jurnal Penelitian Ekonomi Syariah dan Sosial, Mei 2019), Vol. 4, No. 1, hlm. 84

<sup>8</sup> Nurwijayanti KN, Ganjar Eko Santoso, "Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (ATM) Dalam Rangka Pemeliharaan Di Pulau Jawa", (Jakarta Timur, Jurnal Teknologi Industri, Agustus 2020) Vol. 9, No. 1, hlm. 93

<sup>9</sup> Pasal 1367, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata



ini sejumlah Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).<sup>10</sup>

Bahwa sesudah Putusan Mahkamah Agung Nomor 4761 K/Pdt/2022 yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, pemohon kasasi mengajukan permohonan peninjauan kembali, sehingga Mahkamah Agung yang mengadili perkara ini memberikan putusan dalam pokok perkara yaitu:

1. Menolak permohonan peninjauan Kembali dari Pemohon Peninjauan Kembali PT Bank Negara Indonesia (Persero), TBK., cq PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK., Kantor Besar (Divisi Operasional) cq PT Bank Negara Indonesia (Persero), TBK., Kantor Cabang Legian, tersebut;
2. Menghukum Pemohon Peninjauan Kembali untuk membayar biaya perkara dalam pemeriksaan peninjauan Kembali ini sejumlah Rp 2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah);<sup>11</sup>

Kejadian dari kasus pada putusan tersebut mencerminkan ketidakjelasan dalam penyelesaian masalah dan kurangnya pertanggungjawaban serta perlindungan terhadap nasabah. Sehingga kasus tersebut merupakan “perbuatan melawan hukum” Pasal 1365 KUHPerdata karena bank seharusnya bertanggungjawab penuh dalam melindungi nasabahnya dari kerugian yang timbul akibat barang yang berada di bawah tanggungan dan pengawasan bank.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah?
2. Bagaimana peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan terhadap pihak bank yang tidak bertanggungjawab atas kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah?

## C. Metode Penelitian

Dalam menyusun penelitian skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif.

## PEMBAHASAN

### A. Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah

Dalam pembahasan ini akan dikaji mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah atas kasus

*card trapping*, dan pertanggungjawaban pihak bank terhadap kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah dengan menganalisa kasus pada putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 1062 PK/Pdt/2023 antara Agus Wandira selaku nasabah bank BNI (penggugat) dan Bank BNI (tergugat). Namun tidak hanya berfokus pada analisis putusan ini, tetapi juga mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah dalam kasus *card trapping* secara umum, seiring dengan meningkatnya kejahatan perbankan di era digital.

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Kasus *Card Trapping*

Bentuk perlindungan hukum diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.<sup>12</sup> Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen merupakan aspek penting dalam industri perbankan. Seiring dengan perkembangan dan kompleksitas produk serta jasa perbankan, kebutuhan untuk melindungi kepentingan nasabah sebagai konsumen menjadi semakin mendesak. Dalam konteks kasus *card trapping*, perlindungan hukum yang memadai harus mencakup kewajiban bank dalam melindungi nasabahnya, termasuk juga melakukan pencegahan agar nasabah dapat terhindar dari kasus yang dapat merugikan nasabah itu sendiri.

- a. Perlindungan preventif terhadap nasabah atas kasus *card trapping*

Pasal 37 B ayat (1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan “Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang bersangkutan”.<sup>13</sup> Bank adalah suatu wadah untuk menyimpan dana, uang yang disimpan dan dikelola oleh bank merupakan dana yang berasal dari nasabah.<sup>14</sup> Ketentuan pada pasal ini menegaskan bahwa bank memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keamanan dan keberlangsungan dana yang dipercayakan masyarakat kepada mereka. Dalam hubungan antara nasabah dan bank, nasabah

<sup>12</sup> Dhoni Martien, (2023), “*Perlindungan Hukum Data Pribadi*”, Makassar: Mitra Ilmu, hlm. 25

<sup>13</sup> Pasal 37 B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>14</sup> Reymond Mentu, “*Perlindungan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan Yang Berlaku Di Indonesia*”, (Manado, Lex Privatum, 2019), Vol. 7, No. 7, hlm. 6

<sup>10</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 1062 PK/Pdt/2023, hlm. 5

<sup>11</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 1062 PK/Pdt/2023, op.cit., hlm. 8

mempercayakan dana mereka kepada bank dengan keyakinan bahwa dana tersebut akan dikelola dan dijaga dengan aman. Oleh karena itu, apabila terjadi kejahatan seperti card trapping, di mana kartu ATM nasabah secara ilegal terjebak dalam mesin ATM dan kemudian digunakan untuk menguras dana tanpa sepengetahuan atau izin pemiliknya, maka hal tersebut menjadi bagian dari tanggung jawab bank untuk menjamin dan memastikan keamanan sistem transaksinya.

Salah satu tujuan perlindungan konsumen yang terkandung pada pasal 3 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen yakni “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi”.<sup>15</sup> Berdasarkan pasal tersebut, pada putusan nomor 162/Pk/Pdt/2023 yang sudah berkekuatan hukum tetap, terungkap bahwa Agus Wandira nasabah bank BNI (penggugat) yang mengalami kasus card trapping kembali mendatangi bank BNI Legian untuk menindaklanjuti laporannya. Namun, dalam perkembangannya, laporan nasabah tersebut seakan-akan tidak digubris, dan pihak bank tampak lalai dalam menerima laporan kerugian yang dialami nasabah. Akibatnya, penyelesaian masalah ini menjadi berbelit-belit. Ketika nasabah meminta rekaman CCTV secara utuh, pihak bank (tergugat) hanya memberikan sepotong gambar yang tidak jelas, yang bertentangan dengan janji pihak bank sebelumnya.<sup>16</sup> Tindakan ini jelas bertentangan dengan salah satu tujuan perlindungan konsumen, yaitu kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Sehingga ini merupakan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang seharusnya dijunjung tinggi, yaitu kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai situasi yang mereka hadapi, serta hak untuk mendapatkan penyelesaian yang adil atas kerugian yang dialami.<sup>17</sup>

Bank sebagai penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debet wajib menerapkan manajemen risiko (mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan) secara tepat guna melindungi nasabah dari potensi kejahatan seperti card

trapping dengan pemasangan perangkat anti-skimming, peningkatan pengawasan terhadap mesin ATM melalui CCTV dan patroli rutin, serta edukasi kepada nasabah mengenai langkah-langkah keamanan dalam bertransaksi, sehingga keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan tetap terjaga.

b. Perlindungan respresif terhadap nasabah atas kasus *card trapping*

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.<sup>18</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan menyebutkan pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.<sup>19</sup>

Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah berdasarkan Peraturan OJK No. 18/POJK/07/2018 pada pasal 3 yang melalui prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan; penanganan dan penyelesaian pengaduan; serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.<sup>20</sup> Nasabah yang mengalami kerugian atas kasus card trapping, mewajibkan bank karena kesalahan dan kelalaiannya untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang diajukan nasabah seperti kasus card trapping

## 2. Pertanggungjawaban Hukum Pihak Bank Terhadap Kasus Card Trapping Yang Dialami Oleh Nasabah

a. Konsep Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Kasus Card Trapping Yang Dialami Oleh Nasabah Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

*Vicarious liability* merupakan salah bentuk pertanggungjawaban hukum mutlak (*strict*

<sup>15</sup> Pasal 3 ayat (4), Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>16</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 149/Pdt.G/2021/ PN Dps, hlm. 22

<sup>17</sup> Juni Desiani dan Renti Kerti, “Perlindungan Konsumen Atas Informasi Yang Tidak Jelas Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, (Jakarta, Reformasi Hukum Trisakti, 2023), Vol. 5, Nomor. 1, hlm. 169

<sup>18</sup> Herdian Tarigan dan Darminto Paulus, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital”. (Semarang, Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, 2019), Vol. 1, No. 3, hlm. 303

<sup>19</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

<sup>20</sup> Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan



*liability*), adalah suatu tanggung jawab hukum yang dibebankan kepada pelaku perbuatan melawan hukum tanpa melihat apakah yang bersangkutan dalam melakukan perbuatannya itu mempunyai unsur kesalahan ataupun tidak, dalam hal ini pelakunya dapat dimintakan tanggung jawab secara hukum, meskipun dalam melakukan perbuatannya itu dia tidak melakukannya dengan sengaja dan tidak pula mengandung unsur kelalaian, kurang kehati-hatian, atau ketidakpatutan.<sup>21</sup>

Salah satu bentuk *vicarious liability* adalah teori tanggung jawab atasan (*Respondeat Superior*), yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata. Dalam hal ini, majikan bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pekerjanya dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh majikan.<sup>22</sup>

Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdata menyatakan bahwa majikan bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh bawahannya<sup>23</sup>, menurut Moegni Djojodirdjo, terdapat beberapa hal yang mengakibatkan adanya tanggung jawab majikan ini, yaitu adanya perjanjian kerja dan tidak adanya ikatan kerja namun adanya penyerahan pekerjaan dari orang yang memimpin sendiri pekerjaannya.<sup>24</sup>

Pada kasus ini Agus Wandira sebagai nasabah melaporkan kasus yang terjadi padanya yaitu card trapping dan meminta pihak bank untuk segera membekukan rekening demi mencegah terjadinya transaksi tanpa sepengetahuan dan persetujuannya juga agar tidak ada kerugian yang lebih besar, namun pegawai bank yang bertugas sebagai *customer service* menolak atau tidak dapat melakukan tindakan tersebut tanpa alasan yang jelas<sup>25</sup>, maka kelalaian tersebut dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum karena telah mengakibatkan kerugian nyata bagi nasabah.

Dalam kasus ini, pegawai *customer service* sedang menjalankan fungsinya sebagai wakil dari bank dalam melayani keluhan nasabah. Ketika ia gagal menjalankan kewajiban hukum dan

profesionalnya untuk melindungi hak dan dana nasabah dengan menolak pembekuan rekening tanpa alasan yang proporsional dan mendesak, maka hal ini dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian dalam pelayanan yang menimbulkan kerugian nyata bagi nasabah. Kelalaian ini bukan hanya mencoreng reputasi pegawai sebagai individu, tetapi juga membuka ruang tanggung jawab hukum bank sebagai korporasi (badan hukum). Maka tanggung jawab tidak hanya jatuh pada pelaku langsung (pegawai *customer service*), tetapi juga kepada pihak yang menaunginya, yaitu bank sebagai pemberi kerja atau majikan.

Inilah esensi dari *vicarious liability*, majikan (dalam hal ini bank) bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawainya selama pegawai tersebut bertindak dalam kapasitas jabatannya atau saat menjalankan tugasnya,<sup>26</sup> sehingga bank tetap dapat dimintai ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum.

Selain itu, dalam kasus *card trapping* pada mesin ATM, meskipun perbuatan melawan hukum dilakukan oleh pihak ketiga (misalnya pelaku kriminal yang memasang alat perangkap kartu), namun pihak bank tetap dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan teori *vicarious liability*, karena ATM adalah barang atau alat yang berada sepenuhnya di bawah penguasaan dan pengawasan bank. Sebagai penyedia jasa layanan keuangan, bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kenyamanan nasabahnya dalam bertransaksi, termasuk memastikan bahwa fasilitas ATM tidak menjadi sarana kejahatan.<sup>27</sup>

Kegagalan bank dalam melakukan tindakan preventif seperti tidak memasang sistem pengawasan, tidak melakukan pemeliharaan rutin, atau tidak memberikan informasi yang memadai kepada nasabah, dapat dianggap sebagai kelalaian yang menimbulkan dasar pertanggungjawaban secara hukum.

#### b. Konsep Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 3 ayat (6) Perlindungan Konsumen bertujuan untuk

<sup>21</sup> Badruzaman, Mariam Darus, dkk, (2011), "*Kompilasi Hukum Perikatan*", Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 173

<sup>22</sup> Namira Albabana, "*Pertanggungjawaban Hukum Bank Atas Kelalaian Pegawainya Terhadap Debitur Yang Terkena BI Checking*", (Studi Putusan No. 15/Pdt.G/2015/PN WNO)", (Jakarta, Jurnal Esensi Hukum, 2020), Vol. 2, No. 1, hlm. 59

<sup>23</sup> Pasal 1367 ayat (3), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>24</sup> Moegni Djojodirdjo, op.cit., hlm. 128

<sup>25</sup> Direktori Putusan Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 149/Pdt.G/PN DPS, op.cit., hlm. 21

<sup>26</sup> Lana Afiftania dan Dian Anugerah, "*Penerapan Prinsip Vicarious Liability dalam Pertanggungjawaban Perseroan Terbatas*", (Surabaya, Notaire, 2022), Vol. 5, No. 3, hlm. 417

<sup>27</sup> Felix Liewellyn, Ni Ketut Dharmawan, Ni Putu Purwanti, "*Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Penarikan Uang Palsu Pada ATM*", (Bali, Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum, 2019), Vol. 8, No. 1, hlm. 10

“meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.<sup>28</sup> Berdasarkan ketentuan tersebut, bank sebagai pelaku usaha dalam sektor jasa keuangan memiliki kewajiban untuk senantiasa menjaga, memelihara, dan meningkatkan kualitas sarana layanan yang dimilikinya, termasuk di dalamnya adalah mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yang merupakan bagian integral dari pelayanan jasa perbankan kepada konsumen.

Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang ditawarkan. Ganti rugi ini dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa, atau perawatan kesehatan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ganti rugi harus diberikan dalam waktu 7 hari setelah transaksi. Namun, pemberian ganti rugi ini tidak menghapuskan kemungkinan tuntutan pidana jika terbukti ada kesalahan. Ganti rugi juga tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan disebabkan oleh konsumen.<sup>29</sup>

Jadi sebagai lembaga keuangan yang memiliki tanggung jawab atas layanan yang ditawarkan, bank wajib bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh nasabah akibat penggunaan barang atau jasa yang disediakan oleh bank, termasuk mesin ATM, yang menyebabkan hilangnya dana atau uang nasabah.<sup>30</sup>

- c. Konsep Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, pasal 36 menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan dana dan/atau

aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>31</sup> Bank wajib menjaga keamanan simpanan dana nasabah karena selain merupakan kewajiban utama bank,<sup>32</sup> nasabah juga telah menaruh kepercayaan kepada bank untuk mengelola dan menyimpan dananya berdasarkan prinsip kepercayaan yang menjadi dasar hubungan perbankan. Selain itu pada pasal 8 juga menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>33</sup> Diatur lebih lanjut dalam pasal 39 bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaksanakan instruksi konsumen sesuai dengan perjanjian antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>34</sup> Apabila pegawai bank, dalam hal ini *customer service*, bersikap lalai dalam menangani permintaan nasabah untuk membekukan rekening saat terjadi kasus *card trapping* tanpa alasan yang jelas, maka sesuai dengan ketentuan pasal 8 dan 39, pihak bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian tersebut, karena tanggung jawab tersebut mencakup kesalahan dan/atau kelalaian pegawai yang bekerja untuk kepentingan bank.

- d. Konsep Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum

Bentuk dari Ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum yang dikenal oleh hukum adalah sebagai berikut:

- 1) Ganti rugi nominal.
- 2) Ganti rugi kompensasi (*compensatory damages*).
- 3) Ganti rugi penghukuman (*punitive damages*).

Dalam kasus pada putusan nomor: 1062 PK/Pdt/2023 yang sudah berkekuatan hukum tetap, mahkamah agung memberikan putusan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pihak

<sup>28</sup> Pasal 3 ayat (6), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Pasal 19, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>30</sup> Mohammad Dluha dan Yusi Ariska, “Bentuk Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, (Probolinggo, Justness Jurnal Hukum Politik dan Agama, 2021), Vol. 1, No. 2, hlm. 111

<sup>31</sup> Pasal 36, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>32</sup> Gentur Setiono, Irham Rahman, Erisa Anafa, dkk, “Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan”, (Kediri, Jurnal Transparansi Hukum, 2022), Vol. 5, No. 1, hlm. 68

<sup>33</sup> Pasal 8, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>34</sup> Pasal 39, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan



bank BNI (tergugat), yaitu dengan menghukum tergugat untuk membayar kerugian materiil berupa uang sebesar Rp. 75.582.526 (Tujuh Puluh Lima Juta Lima Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Lima Ratus Dua Puluh Enam Rupiah) yang hilang dari rekening Agus Wandira (Penggugat). Dan menghukum pihak bank BNI (Pemohon Kasasi) untuk membayar biaya perkara dalam Tingkat kasasi ini sejumlah Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).<sup>35</sup> Serta pada Tingkat kasasi yakni menghukum pihak bank BNI (Pemohon Peninjauan Kembali) untuk membayar biaya perkara dalam pemeriksaan peninjauan kembali ini sejumlah Rp. 2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah).<sup>36</sup>

## **B. Peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pihak Bank Yang Tidak Bertanggungjawab Atas Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah**

### **1. Peran Bank Indonesia Terhadap Bank Yang Tidak Bertanggungjawab Atas Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah**

Dalam Bank Indonesia, mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank ditempuh melalui dua tahap. Pertama, bank wajib menyelesaikan terlebih dahulu sengketa dengan nasabahnya secara mandiri. Kedua, apabila sengketa belum dapat diselesaikan dengan baik, nasabah bank dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.<sup>37</sup>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, pada pasal 52, menyatakan bahwa jika konsumen tidak setuju dengan hasil penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam pasal 38 ayat (1) konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia, membawa sengketa ke lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau menggugat sengketa tersebut ke pengadilan.<sup>38</sup>

Dalam kasus *card trapping*, apabila pihak bank tidak menangani pengaduan nasabah dengan responsif, lamban dalam penanganannya, atau bahkan melepaskan tanggung jawab dengan meminta nasabah mencari sendiri pelaku *card*

*trapping* sebagaimana terjadi dalam kasus pada putusan ini maka nasabah berhak untuk terlebih dahulu mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia sebelum menempuh upaya penyelesaian melalui jalur pengadilan. Bank Indonesia berperan dalam berperan sebagai pihak yang memberikan layanan konsultasi serta bertindak sebagai fasilitator antara nasabah dan bank guna mendorong penyelesaian sengketa secara adil, transparan, dan efisien.

Sanksi Hukum Bank Indonesia Terhadap Pihak Bank Yang Tidak Bertanggungjawab Atas Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah. Sanksi adalah sebuah hukuman yang diberikan karena yang bersangkutan gagal mematuhi hukum, aturan, atau perintah.<sup>39</sup> Bank Indonesia memiliki kewenangan dalam memberikan sanksi kepada pihak bank yang tidak bertanggungjawab terhadap kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah

Bank memiliki kewajiban hukum untuk bertanggung jawab atas setiap kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh pegawainya dalam menangani pengaduan kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah, sejalan dengan prinsip tanggung jawab lembaga keuangan dalam memberikan perlindungan maksimal terhadap hak-hak nasabah. Ini sejalan dengan pasal 42 ayat (1) dan ayat (4) PBI Nomor 3 Tahun 2023 mengatur bahwa penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, atau pelanggaran peraturan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai, atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan penyelenggara. Jika penyelenggara tidak memenuhi kewajiban tersebut, mereka dapat dikenai sanksi administratif, seperti peringatan tertulis, pembatasan produk atau layanan, pembekuan usaha, pemberhentian pengurus, denda administratif, atau pencabutan izin usaha dan/atau produk dan layanan.<sup>40</sup>

Dalam rangka memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen, pihak bank selaku penyelenggara jasa keuangan wajib mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Pasal 44 pada ayat (1) dan (2) PBI Nomor 3 tahun 2023 bahwa penyelenggara wajib mematuhi seluruh ketentuan

<sup>35</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 1062 PK/Pdt/2023, loc.cit., hlm. 5

<sup>36</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 1062 PK/Pdt/2023, loc.cit., hlm. 8

<sup>37</sup> Herliana, "Peran Bank Indonesia sebagai Pelaksana Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan", (Yogyakarta, Jurnal Mimbar Hukum, 2010), Vol. 22, No. 1, hlm. 5

<sup>38</sup> Pasal 52, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

<sup>39</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/a/mengenal-sanksi-hukum-pidana--perdata--dan-administratif-It4be012381c490/> (Diakses pada tanggal 26 April, 2025 Pukul 21.27 WITA)

<sup>40</sup> Pasal 42 ayat (1) dan (4), Peraturan Bank Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen. Jika kewajiban ini tidak dipenuhi, penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif, seperti peringatan tertulis, pembatasan atau pembekuan produk, layanan, atau kegiatan usaha, pemberhentian pengurus, denda administratif, hingga pencabutan izin produk, layanan, atau izin usaha secara keseluruhan.<sup>41</sup>

Bank Indonesia secara umum hanya bisa memberikan sanksi administratif kepada setiap bank yang tidak menjalankan kewajibannya berdasarkan aturan yang berlaku, karena kewenangan yang dimilikinya terbatas pada pengaturan dan pengawasan di bidang moneter dan sistem pembayaran.<sup>42</sup>

## **2. Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Bank Yang Tidak Bertanggungjawab Atas Kasus *Card Trapping* Yang Dialami Oleh Nasabah**

Dalam upaya melindungi hak-hak konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dalam menangani pengaduan yang diajukan oleh nasabah, termasuk kasus *card trapping* yang marak terjadi pada layanan perbankan<sup>43</sup>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada pasal 40 menyatakan bahwa “(1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen Otoritas Jasa Keuangan. (2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan. (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisiner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.<sup>44</sup> Lebih lanjut pada Pasal 41 menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

dapat memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1), dengan syarat tertentu. Pengaduan hanya dapat difasilitasi jika konsumen mengalami kerugian finansial, dengan batas maksimal Rp500 juta untuk sektor seperti perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, pegadaian, atau penjaminan, dan Rp750 juta untuk asuransi umum. Konsumen juga wajib mengajukan permohonan tertulis disertai dokumen pendukung. Selain itu, pengaduan harus sudah ditangani oleh pelaku usaha jasa keuangan, namun belum menghasilkan solusi yang diterima konsumen atau telah melebihi batas waktu penanganan. Pengaduan tidak boleh sedang atau pernah diselesaikan oleh pengadilan, arbitrase, atau lembaga mediasi lainnya, harus bersifat keperdataan, belum pernah difasilitasi oleh OJK, dan diajukan dalam waktu maksimal 60 hari kerja sejak surat hasil penyelesaian pengaduan diterima oleh konsumen.<sup>45</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi kepada pelaku usaha jasa keuangan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai bentuk upaya penegakan hukum dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, pada pasal 36 menyatakan bahwa “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan dana, dan/atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan”.<sup>46</sup> Tetapi apabila pihak bank tidak bertanggung jawab atas kerugian dana nasabah yang timbul akibat kasus *card trapping*, maka tindakan tersebut merupakan pelanggaran terhadap kewajiban yang diatur dalam pasal ini.

OJK hanya dapat memberikan sanksi administratif karena tugasnya terbatas sebagai pengawas dan pengatur sektor jasa keuangan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK berwenang mengawasi, memeriksa, dan menyidik secara administratif pelaku usaha jasa keuangan yang melanggar ketentuan.<sup>47</sup>

<sup>41</sup> Pasal 44 ayat (1) dan (2), Peraturan Bank Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

<sup>42</sup> Henlia Rejeki, “Peralihan Kewenangan Bank Indonesia Kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia”, (Banten: PA L Rev Jou Rnal Of Law, 2022), Vol. 5, No. 1, hlm. 43

<sup>43</sup> Syukron, “Peran OJK Dalam Melindungi Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan”, (Cirebon, Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi, 2022), Vol. 8, No. 2, hlm. 196

<sup>44</sup> Pasal 40 ayat (1) - (3), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>45</sup> Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>46</sup> Pasal 36, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

<sup>47</sup> <https://ojk.go.id/id/pages/faq-otoritas-jasa-keuangan.aspx> (Diakses pada tanggal 8 Mei, 2025 Pukul 23.37 WITA)



## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah didasarkan pada prinsip kehati-hatian, transparansi, dan tanggung jawab bank sebagai penyelenggara jasa keuangan. Perlindungan ini bertujuan memberikan rasa aman serta memastikan hak-hak nasabah terlindungi dari kerugian akibat kejahatan kartu, khususnya *card trapping*. Berdasarkan tinjauan yuridis terhadap pertanggungjawaban, bank wajib menanggung kerugian nasabah berdasarkan KUHPdata (Pasal 1365 dan 1367), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022. Bank harus membuktikan penerapan standar keamanan yang memadai. Jika ditemukan kelalaian, bank berkewajiban memberikan ganti rugi, baik berupa ganti rugi materiil, kompensasi immateriil, maupun ganti rugi penghukuman (*punitive damages*) sebagai bentuk pertanggungjawaban preventif dan represif.
2. Peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam kasus *card trapping* yang dialami oleh nasabah seperti penyelesaian pengaduan nasabah, menegakkan regulasi, serta memberikan sanksi kepada bank yang lalai melindungi nasabah. Melalui koordinasi yang sinergis, seperti pertukaran data, penyusunan regulasi bersama, dan kerja sama penanganan kasus, BI dan OJK dapat memperkuat perlindungan konsumen. Kedua Lembaga ini dalam menghadapi kasus *card trapping* bersifat saling melengkapi, dengan Bank Indonesia berfokus pada sistem pembayaran dan OJK pada perlindungan konsumen serta pengawasan pelaku usaha jasa keuangan.

### B. Saran

1. Sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran, bank diharapkan meningkatkan keamanan transaksi, khususnya dalam penggunaan ATM dan kartu pembayaran. Penerapan teknologi yang lebih aman, pengawasan ketat terhadap ATM, pemeliharaan rutin, serta penguatan sistem keamanan seperti CCTV dan keberadaan petugas keamanan, perlu dilakukan, terutama di lokasi dengan lalu lintas transaksi tinggi. Bank juga perlu memperkuat mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa secara cepat, transparan, dan adil untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Serta, peningkatan

edukasi nasabah melalui kampanye literasi keamanan transaksi dan pemasangan papan peringatan di lokasi ATM penting untuk mencegah kejahatan *card trapping*.

2. OJK dan BI diharapkan memperketat pengawasan terhadap kepatuhan bank dalam penerapan prinsip perlindungan konsumen, serta meningkatkan proses pemeriksaan dan evaluasi terhadap sistem keamanan bank, khususnya yang berkaitan dengan transaksi berbasis kartu. Perlu juga dilakukan peningkatan kerja sama antara OJK dan BI dalam merumuskan regulasi/peraturan terkait kasus *card trapping* sebagai langkah strategis untuk mengoptimalkan perlindungan terhadap nasabah, guna memberikan kepastian hukum terhadap masyarakat di sektor jasa keuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdullah Thamrin dan Wahjusapturi Sintha, (2018), "*Bank Dan Lembaga Keuangan*", Jakarta: Mitra Wacana Media
- Angkasa Nitaria, Kusuna Yulia, Zulkarnain, (2019), "*Metode Penelitian Hukum Sebagai Suatu Pengantar*", Lampung: CV. Laduny Alifatama
- Aslam Parasmaswary Annisa, (2023), "*Buku Ajar Metodologi Penelitian*", Jawa Tengah: Tahta Media Group
- Badrulzaman, Darus Mariam, dkk, (2011), "*Kompilasi Hukum Perikatan*", Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Chotidjah Erna, Santoso Aris, (2022) "*Pengantar Hukum Perbankan Di Indonesia*", Surakarta: Pustakabarupress
- Efendi Jonaedi dan Ibrahim, (2020), "*Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*", Jakarta: Kencana
- Fuady Munir, (2017), "*Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*", Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Hasan Ischan Nurul, (2014), "*Pengantar Perbankan*", Jakarta: Gaung Persada Press Group
- Hasibuan Yusuf Fauzi, (2020), "*Pra Kontraktual Dalam Hukum Perdata Indonesia Suatu Telaah Kritis Dan Solusi*", Jakarta: CV. Alumahan Mandiri
- Hehanussa Deasy, Margie Gladies Sopacua, Achmad Surya, dkk, (2023), "*Metode Penelitian Hukum*", Bandung: Widinia Bhakti Persada

- Hermansyah, (2007), *"Hukum Perbankan Nasional Indonesia"*, Jakarta: Kencana
- Indradewi Agung Anak, (2020), *"Hukum Perlindungan Konsumen"*, Denpasar: Udayana University Press
- Irwansyah, Yunus Ahsan, (2022), *"Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel Edisi Revisi"*, Yogyakarta: Mirra Buana Media
- Martien Dhoni (2023), *"Perlindungan Hukum Data Pribadi"*, Makassar: Mitra Ilmu
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarnan, (2010), *"Hukum Perlindungan Konsumen"*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Moegni Djojodirdjo, (1982), *"Perbuatan Melawan Hukum"*, Jakarta Pusat: Pradnya Paramita
- Muhaimin, (2020), *"Metode Penelitian Hukum"*, Mataram: Mataram University Press
- Muhammad Abdulkadir, (2010), *"Hukum Perdata Indonesia"*, Lampung: Citra Aditya Bakti
- Nahdhah, (2022), *"Buku Ajar Hukum Perbankan"*, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad-Al-Banjary Banjarmasin
- Nugroho Sapto Sigit, Haryani Tri Anik, Farkhani, (2020), *"Metodologi Riset Hukum"*, Sukoharjo: Oase Pustaka
- Safira Eri Martha, (2017), *"Hukum Perdata"*, Ponorogo: CV. Nata Karya
- Salim, (2001), *"Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)"*, Yogyakarta: Sinar Grafika
- Solikin Nur, (2021), *"Pengantar Metodologi Penelitian Hukum"*, Pasuruan: Qiara Media
- Subekti, (1996), *"Hukum Perjanjian"*, Bandung: PT Intermasa Bandung
- Syahputra Akmaludin, (2012), *"Hukum Perdata Indonesia"*, Bandung: Citapustaka Media Perintis
- Usanti Trisandini dan Shomad Abd, (2016), *"Hukum Perbankan"*, Jakarta: Kencana
- Usman Rachmadi, (2003), *"Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia"*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Widiarty Sri Wiwik, (2024), *"Buku Ajar Metode Penelitian Hukum"*, Yogyakarta: Publika Global Media
- Widiyastuti Murti Sari, (2020), *"Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata"*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka
- Widjaja Gunawan dan Yani Ahmad, (2003), *"Hukum Tentang Perlindungan Konsumen"*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 149/Pdt.G/2021/PN DPS
- Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Putusan Nomor 1062 PK/Pdt/2023
- Jurnal Makalah dan Karya Ilmiah Lainnya**
- Afiftania Lana dan Anugerah Dian, *"Penerapan Prinsip Vicarious Liability dalam Pertanggungjawaban Perseroan Terbatas"*, (Surabaya, Ntaire, 2022), Vol. 5, No. 3
- Ahmad Hakam, Anggraini Sri, Iswahyudi Gesang, *"Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan"*, (Surabaya, Jurnal



- Hukum dan Pranata Sosial Islam, Desember 2022), Vol. 4, No. 2
- Albabana Namira, "*Pertanggungjawaban Hukum Bank Atas Kelalaian Pegawainya Terhadap Debitur Yang Terkena BI Checking (Studi Putusan No. 15/Pdt.G/2015/PN WNO)*", (Jakarta, Jurnal Esensi Hukum, 2020), Vol. 2, No. 1
- Alydrus Sayyid, Suhadi, Lutfitasari Ratna, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik*", (Balikpapan, Jurnal Lex Suprema, 2020), Vol. 2, No. 1
- Andriani Fani, "*Urgensi Bank Sentral Indonesia Dalam Mengendalikan Laju Inflasi Melalui Sektor Riil*", (Gorontalo, Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo, 2022), Vol. 3, No. 1
- Bahar Syaeful Moh dan Susanto Dwi Rahmat, "*Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha*", (Surabaya, Jurnal Legisla, Juli 2022), Vol.12, No. 2
- Basir Muhammad dan Renreng Mulyanti, "*Analisis Pembiayaan Produktif Terhadap Jumlah Nasabah Pada Koperasi Karyawan Samudera Tonasa Lines Kabupaten Pangkep*", (Maros, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Juni 2021), Vol. 3, No. 1
- Desiani Juni dan Kerti Renti, "*Perlindungan Konsumen Atas Informasi Yang Tidak Jelas Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*", (Jakarta, Reformasi Hukum Trisakti, 2023), Vol. 5, Nomor. 1
- Djatmiko Andreas, Setyaningrum Fury, Zainudi Rifana, "*Implementasi Bantuk Ganti Rugi Menurut Vurgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia*", (Tulangagung, Jurnal Penelitian Ilmu Hukum, 2022), Vol. 2, No. 1
- Dluha Muhammad dan Ariska Yusi, "*Bentuk Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*", (Probolinggo, Justness Jurnal Hukum Politik dan Agama, 2021), Vol. 1, No. 2
- Dwianto Rizki, Utama Wahyu Handoko, Saputra Desra Ficky, dkk, "*Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Menjaga Stabilitas dan Keamanan Sistem Keuangan*", (Jurnal Jimek, 2023), Vol. 3, No. 2
- Fure Allen Joey, "*Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*", (Manado, Lex Crimen, April-Juni 2016), Vol. V, No. 4
- Hanifuddin Iza, "*Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi*", (Ponorogo, Jurnal muslim Heritage, 2020), Vol. 5, No. 1
- Halipah Gisni, Purnama Daud, Pratama Bintang, dkk, "*Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata*", (Sukabumi, Jurnal Serambi Hukum, 2023), Vol. 16, No. 01
- Heriyadi Hengki, "*Tinjauan Yuridis Peran Dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Sistem Keuangan Di Indonesia*" (Semarang, Jurnal Hukum Progresif, 2023), Vol. 11, No. 1
- Herliana, "*Peran Bank Indonesia sebagai Pelaksana Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan*", (Yogyakarta, Jurnal Mimbar Hukum, 2010), Vol. 22, No. 1
- Ibrahim Yusuf Muhammad dan Lesmana Sultan Tri, "*Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Peredaran Kosmetik Tanpa Izin Edar Melalui Jual Beli Online*", (Situbondo, Jurnal Fenomena, Mei 2024), Vol.19, No.2
- Juita Subaidah, Astanti Dhian, Septiandi Dian, "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Korban Kejahatan Skimming*", (Semarang, Jurnal USM Law Review, 2023), Vol.6, No.1
- Karinda Rhey, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*", (Manado, Lex Privatum, 2020), Vol. 8, No. 4
- KN Nurwijayanti dan Santoso Eko Ganjar, "*Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (ATM) Dalam Rangka Pemeliharaan Di Pulau Jawa*", (Jakarta Timur, Jurnal Teknologi Industri, Agustus 2020) Vol. 9, No. 1
- Kristiyanti Celina, (2008), "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta: Sinar Grafika
- Intan Kumalasari Intan, Said Zainal Asfiani, dkk, "*Implementasi UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Relasi Produk Perawatan Kecantikan di Kota Parepare*", (Parepare, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, 2022), Vol. 1, No. 2
- Liewellyn Felix, Dharmawan Ketut Ni, Purwanti Putu Ni, "*Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Penarikan Uang Palsu Pada ATM*", (Bali, Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum, 2019), Vol. 8, No. 1
- Manalu Wilson, "*Pertanggungjawaban Perbankan Dalam Pelanggaran Prinsip Kehati-Hatian Terhadap Nasabah Bank*

- Konvensional Pada Pemblokiran Rekening Secara Sepihak*", (Jakarta, Jurnal Hukum: Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat, 2020), Vol. 6, No. 1
- Mentu Reymond, "*Perlindungan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan Yang Berlaku Di Indonesia*", (Manado, Lex Privatum, 2019), Vol. 7, No. 7
- Mihardja Mihardja, Kurniaiwan Cynthia, Anthony Kevin, "*Vicarious Liability: Perspektif Masa Kini*", (Surabaya, Jurnal Education and Development, 2020), Vol. 8, No. 1
- Nainggolan Ratu dan Bafadhal Faizah, "*Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Menjamin Mutu Barang Dan Jasa Konstruksi Dalam Persektif Perundang-Undangan*", (Jambi, Zaaken: Journal of Civil and Businnes Law, 2021), Vol. 2, No. 1
- Ngurawan I Yusril, Morasa Jenny, Kapojos M Peter, "*Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Di PT. Bank Sulut Go*", (Manado, Jurnal EMBA, Juli 2021), Vol. 9, No. 3
- Ningsih Ayup, Wardhani Harumsari, "*Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perikatan: Unsur-unsur Perbuatan dan Implikasi Kewajiban Ganti Rugi*", (Semarang, The Prosecutor Law Review, 2024), Vol. 2, No. 1
- Pratama Kristianus, "*Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Pers Dalam Publikasi Berita Yang Bermuatan Contempt Of Court*", (Jakarta, Era Hukum Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, 2020), Vol. 18, No. 2
- Rahman Adilah, Hakam Esa, Juhendi Moch, dkk, "*Peran Bank Indonesia Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan*", (Bogor, Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik, 2024), Vol. 2, No. 2
- Rejeki Henlia, "*Peralihan Kewenangan Bank Indonesia Kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia*", (Banten: PA L Rev Jou Rnal Of Law, 2022), Vol. 5, No. 1
- Rohmah Neilly, Hasfah Salvany, Kusumaningsih, dkk, "*Analisis Implementasi Prinsip Good Corporate Governance Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Surabaya Selama Pandemi Covid-19*", (Surabaya, Jurnal Manajemen, 2022), Vol. 12, No. 1
- Romdani Viviani, Tektona Rahmadi, Zulaikha Emi, "*Analisis Yuridis Kasus Card Trapping Pada Nasabah BNI Dalam Perspektif Hukum Perdata*", (Jember, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, 2025), Vol. 15, No. 1
- Runtuu Riedel, "*Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi Dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*", (Manado, Lex Privatum, 2022), Vol. 10, No. 1
- Rusmanto Eko Didik, Syaffran Muhammad, Pranoto Tri Gatot, "*Sistem Monitoring Penjadwalan Pengisian Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dengan Pendekatan User Centered Design Dan Kano Di PT.XYZ Jakarta*", (Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi, Agustus 2022) Vol. 4, No. 2
- Sari Indah, "*Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata*", (Jakarta Timur, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, September 2020), Vol.11, No. 1
- Savitri Rochman Nia dan M. Saleh, "*Model Tanggungjawab Hukum Notaris Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Jabatan Notaris*", (Surabaya, Jurnal Hukum dan Kenotarian, Agustus 2023), Vol. 6, No. 3
- Setiono Gentur, Rahman Irham, Anafa Erisa, dkk, "*Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan*", (Kediri, Jurnal Transparansi Hukum, 2022), Vol. 5, No. 1
- Sukarini Erni dan Juliastuti Shofi, "*Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Bank Dalam Pencairan Dana Nasabah Dihubungkan Dengan Undang-Undang Tentang Perbankan*", (Indramayu, Yustitia, 2021), Vol. 7, No. 1
- Syukron, "*Peran OJK Dalam Melindungi Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan*", (Cirebon, Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi, 2022), Vol. 8, No. 2
- Tarigan Herdian dan Paulus Darmianto, "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital*". (Semarang, Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, 2019), Vol. 1, No. 3
- Watu Yuhanes, Rahmad Riadi, Mardiansyah Hamzah, dkk, "*Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan pada Lembaga Keuangan di Indonesia*", (Jurnal Kolaboratif Sains, 2024), Vol. 7, No. 8
- Yulianti, "*Perlindungan Nasabah Bank Dari Tindakan Kejahatan Skimming Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*", (Kotawaringin Barat, Jurnal Hukum, 2020), Vol. 3, No. 2
- Zulmair Muzani Muhammad dan Rahman Abd, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic*



*Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*”, (Polewali Mandar, Jurnal Penelitian Ekonomi Syariah dan Sosial, Mei 2019), Vol. 4, No. 1

**Internet**

<https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/lainnya/apa-itu-card-skimming>  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-lt62174878376c7/>  
<https://siplawfirm.id/perbuatan-melawan-hukum/?lang=id>  
<https://www.gramedia.com/literasi/hukum-perbankan/>  
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>  
<https://fahum.umsu.ac.id/apa-itu-hukum-perbankan/>  
<https://money.kompas.com/read/2021/03/05/083521126/kartu-tersangkut-di-mesin-atm-awas-saldo-raib-karena-card-trapping>  
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, “Definisi Perlindungan”,  
<https://kbbi.web.id/perlindungan>  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/mengenal-sanksi-hukum-pidana-perdata-dan-administratif-It4be012381c490/>  
<https://ojk.go.id/pages/faq-otoritas-jasa-keuangan.aspx>

