



MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN TERHADAP KASUS PEMBOBOLAN REKENING NASABAH BANK DENGAN MODUS SKIMMING

Aprijulianur Azzahra Kasih Tunribali, Devi Siti Hamzah Marpaung
Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Transaksi dalam dunia perbankan sudah banyak diketahui dan digunakan oleh masyarakat Indonesia. Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan memiliki peran penting bagi perekonomian negara. Transaksi utama dibidang perbankan adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Transaksi bank yang banyak dipakai oleh masyarakat masa ini adalah transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu ATM, namun walaupun sudah banyak digunakan oleh masyarakat terdapat beberapa kejahatan yang dialami masyarakat sebagai nasabah bank seperti pembobolan rekening. Dalam dunia perbankan salah satu penyelesaian yang banyak digunakan adalah mediasi. Mediasi sendiri merupakan salah satu alternatif dalam penyelesaian sengketa yang sangat efektif di dunia perbankan, khususnya bagi pihak bank maupun nasabah. Penelitian hukum dalam jurnal ini menggunakan penelitian hukum normatif yang bahannya berasal dari data primer dan data sekunder dengan melakukan studi pustaka, serta menganalisis Undang-undang khususnya yang berkaitan dengan mediasi perbankan.

Kata Kunci : Mediasi, Sengketa, Perbankan, Skimming.

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang mendorong perkembangan ekonomi negara adalah stabilnya industri perbankan. Industri perbankan merupakan inti dari sistem perekonomian suatu negara dan alat untuk melaksanakan kebijakan moneter. Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, bank melakukan berbagai transaksi. Kegiatan utama dalam transaksi bank ialah menghimpun dana dan menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman, selain itu kegiatan transaksi yang dilakukan bank untuk mendukung kegiatan utamanya yaitu dengan menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.² Berdasarkan kegiatan utamanya maka bank selalu diminati oleh pihak yang memiliki kelebihan dana dan juga pihak yang membutuhkan dana. Bank akan selalu menghadapi berbagai permasalahan fungsi dasar bank dalam kegiatan usahanya. Ikatan yang terjalin antara bank sebagai penyedia layanan

E-Mail : aprijulianurazzahra@gmail.com devishm89@gmail.com

DOI : www.dx.doi.org/10.31604/justitia.v9i2.1008-1018

Publisher : ©2022 UM- Tapsel Press

² Trisadini Prasastinah Usanti. 2013. *Prinsip kehati-hatian pada Transaksi Perbankan*, Airlangga University Press. Surabaya. hlm 1

dengan nasabah sebagai penerima layanan seringkali terdapat permasalahan diantara kedua belah pihak.

Hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabah didasarkan pada 2 (dua) hal yang saling berkaitan yaitu hukum dan kepercayaan. Sebuah bank dapat melaksanakan kegiatan serta meningkatkan perusahaannya apabila masyarakat menaruh kepercayaan untuk menginvestasikan dana yang mereka punya ke dalam bank tersebut melalui jasa perbankan yang telah disediakan, bank dapat menggunakan dana nasabah untuk meningkatkan dan menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan, dan nasabah juga dapat menggunakan jasa perbankan lainnya yang telah disediakan oleh bank.

Saat ini, bank telah meluncurkan produk kartu plastik selaku usaha untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah. Kartu ATM atau Kartu Anjungan Tunai Mandiri diberikan kepada setiap nasabah yang ingin memiliki kartu tersebut guna mempermudah transaksi dalam perihal keuangan. Sebagian bank juga menyediakan kartu debit pada kartu ATM yang dapat dipakai untuk membeli barang secara langsung dengan cara non-tunai. Hakekatnya, kartu ATM dirancang untuk menurunkan angka pemakaian uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Penggunaan kartu ATM juga dilakukan demi kenyamanan dan keamanan para nasabah.³

Dengan hadirnya kartu ATM, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan aman dan mudah, kartu ATM yang dikeluarkan oleh pihak bank bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam perihal bertransaksi sebab kartu ATM merupakan salah satu bentuk transaksi elektronik saat ini, dimana nasabah tidak perlu banyak membawa uang tunai yang bisa menimbulkan kejahatan. Shidarta berpendapat dalam bukunya yang berjudul "Hukum Perlindungan Konsumen", bahwa bank harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, namun seiring dengan perkembangan teknologi kejahatan dalam bidang perbankan sering sekali terjadi dimasyarakat umum yang salah satunya merupakan kejahatan dengan menggunakan Kartu ATM.⁴

Penggunaan kartu ATM sebagai transaksi utama yang digunakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, telah menimbulkan beberapa kejahatan baru, salah satunya merupakan kejahatan dengan bentuk pembobolan rekening nasabah melalui ATM. Kejahatan ini sangat mengkhawatirkan bagi masyarakat khususnya para nasabah bank serta menyebabkan kerugian bagi nasabah yang telah menjadi korban. Kejahatan pembobolan rekening melalui ATM dengan bentuk Skimming telah memakan banyak korban dan menyebabkan banyak kerugian untuk pihak bank dan pihak nasabah. Merupakan kegiatan pencurian data pribadi seseorang dengan menggunakan alat skimmer yang kemudian akan menggandakan data kartu nasabah. Tidak maksimalnya perlindungan terhadap data atau informasi milik nasabah dalam bidang perbankan, serta sistem keuangan yang tidak stabil maka diperlukan pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang memiliki kredibilitas tinggi.

RUMUASAN MASALAH

Adapun dari penjelasan diatas, maka ditarik rumusan masalahnya adalah: *pertama*, bagaimana peran mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan terhadap kasus

³ Ade Arthesa dan Edia Handiman, Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank, PT. Indeks, Jakarta, 2006, hlm. 258-259.

⁴ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 120

pembobolan rekening nasabah bank dengan metode skimming? *Kedua*, bagaimana proses pelaksanaan mediasi yang dilakukan pihak bank dan nasabah terhadap kasus pembobolan rekening yang terjadi?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal adalah penelitian hukum normatif yang bahannya menggunakan data primer yang berasal dari perundang-undangan yang ada dan data sekunder yang berasal dari buku, artikel penelitian hukum sebelumnya dan berbagai kajian ilmiah hukum yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam jurnal ini menganalisis Undang-Undang yang berkaitan dengan mediasi dibidang perbankan.

PEMBAHASAN

Peran Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Terhadap Kasus Pembobolan Rekening Nasabah.

Hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabah didasarkan pada 2 (dua) hal yang saling berkaitan yaitu hukum dan kepercayaan. Sebuah bank dapat melaksanakan kegiatan serta meningkatkan perusahaannya apabila masyarakat menaruh kepercayaan untuk menginvestasikan dana yang mereka punya ke dalam bank tersebut melalui jasa perbankan yang telah disediakan. Kartu ATM adalah sebuah produk yang disediakan oleh bank yang mana dalam pelaksanaannya berada dibawah kekuasaan pihak bank. Maka dari itu bank wajib bertanggungjawab terhadap keamanan produk yang dikeluarkannya. Seringnya kejahatan yang terjadi dalam bidang perbankan, seperti penipuan, penarikan dana ilegal serta pencurian dana nasabah mempengaruhi stabilitas dan rasa aman bagi nasabah bank.

Pencurian dana nasabah bank di bidang perbankan sudah banyak diketahui oleh masyarakat, namun hal ini terus menerus terulang kembali. Kasus pembobolan rekening kembali terjadi pada awal tahun 2021, tepatnya dimulai pada 5 April 2021 di daerah Cianjur dan korban semakin bertambah setiap harinya. Tepat pada tanggal 9 April 2021 terdapat 76 nasabah Bank BRI yang menjadi korban kejahatan skimming di daerah Cianjur.⁵ Kerugian yang dialami nasabah daerah Cianjur beragam dari Rp.5 juta sampai dengan Rp.51 juta. Seperti Asep Sadili yang merupakan salah satu korban dari kejahatan skimming di daerah Cianjur. Asep menyadari uangnya telah hilang ketika Asep hendak menarik uangnya di ATM, yang mana sebelumnya Asep tidak pernah melakukan penarikan uang dan ketika di cek kembali Asep kehilangan uangnya sebesar Rp.15 Juta akibat kejahatan Skimming.⁶

Pada Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 29 ayat (4) menerangkan bahwa bank wajib memberikan penjelasan bahwa dimungkinkan untuk munculnya resiko kerugian dari transaksi yang dilakukan oleh nasabanya. Dan dijelaskan lagi lebih lanjut pada Pasal 37B yang menerangkan jika tiap-tiap bank harus menjamin uang setiap nasabah yang dihimpun dalam bank tersebut.

Bentuk tindak kejahatan siber di bidang perbankan yaitu social engineering dan skimming, yang mana kejahatan tersebut dilakukan dengan cara penipuan, penggelapan

⁵ <https://sukabumiupdate.com/posts/84208/76-nasabah-jadi-korban-bri-akui-ada-skimming-atau-pembobolan-rekening> diakses pada tanggal 1 Juni 2021 Pukul 13.00

⁶ <https://m.antaraneews.com/amp/berita/2082598/bri-cianjur-bertanggungjawab-atas-laporan-nasabah-korban-skimming> diakses pada tanggal 1 Juni 2021 Pukul 13.05.

dan pencurian akan tetapi dijalankan secara tidak langsung atau jarak jauh.⁷ Sosial engineering merupakan tindak kejahatan siber dengan cara memanipulasi psikis seseorang baik secara langsung ataupun melalui telepon dengan maksud untuk mendapatkan informasi tertentu dari korbannya. Sedangkan skimming merupakan tindak kejahatan siber dengan memanfaatkan kartu ATM yang digunakan oleh masyarakat umum dengan cara menduplikat data milik nasabah yang terdapat dalam stripmagnetik kartu ATM pada saat nasabah melakukan transaksi menggunakan mesin ATM.⁸

Dalam melakukan tindak kejahatan skimming, pelaku memerlukan tiga alat utama yaitu skimmer yang berguna untuk merekam kegiatan nasabah dalam menggunakan mesin ATM serta menyalin stripelektromagnetik pada kartu ATM korban, kamera tersembunyi serta keypad yang digunakan untuk merekam aktivitas korban saat memasukan PIN. Tindak kejahatan skimming dilakukan dengan cara menggandakan informasi dari kartu ATM milik korban ke dalam kartu ATM kosong.⁹

Kejahatan siber merupakan tindak kejahatan yang dilakukan secara tidak langsung. Kejahatan semacam ini dapat terjadi kapanpun dan siapapun bisa menjadi korbannya. Kejahatan siber dapat terjadi pada siapapun dan dimana pun mereka berada. Pelaku kejahatan siber mempunyai tujuan beragam mulai dari hanya sekedar main-main sampai dijadikan pekerjaan tetap oleh pihak yang tidak bertanggungjawab yang menimbulkan banyak kerugian pada korbannya.¹⁰

Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan No.7/7/PBI/2006 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana direvisi menjadi PBI No. 10/10/PBI/2008 sebagai standar minimal dalam sistem penyelesaian pengaduan nasabah untuk mengurangi persuasi dan dampak buruk untuk bisnis dibidang perbankan. Di dalam Peraturan BI No.10 Tahun 2008 juga dijelaskan tentang beberapa cara untuk menyelesaikan sengketa perbankan yaitu dengan cara litigasi (jalur pengadilan) dan non-litigasi (jalur diluar pengadilan).

Alur pelaksanaan mediasi melalui jalur litigasi biasanya dilakukan pada tahap awal persidangan. Dimana sebelum memulai persidangan hakim wajib mengupayakan perdamaian kepada para pihak melalui mediasi, hal ini sesuai dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan. Sementara itu untuk jalur non-litigasi dilakukan diluar pengadilan dengan pedoman Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui konsultasi, negosiasi dan mediasi.

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dianjurkan untuk diselesaikan dengan cara melaporkan secara langsung ketidakpuasaan nasabah kepada pihak bank. Akan tetapi jika bank tidak dapat menyelesaikan sengketa dengan baik serta tuntutan nasabah tidak terpenuhi dengan baik oleh pihak bank, maka penyelesaian dengan mediasi perbankan merupakan opsi terbaik.

Sedangkan sengketa sendiri adalah suatu kondisi dimana terdapat pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut melakukan pengaduan secara langsung dan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak lain. Maka apabila

⁷ Farodilah Muqoddam, *Mengenal Modus Kejahatan Keuangan, Definisi Skimming, Phishing dan Vishing*, 2019, diakses darim.bisnis.com pada tanggal 12 Juni 2021 Pukul 13.13.

⁸ Arifianto. T, Penerapan Fingerprint Recognition Dengan Metode Learning Vector Quantization (LVQ) dalam Automatic Teller Machine (ATM), *Jurnal SPIRIT*, 2018, hlm. 2

⁹ Azizah Reftika Wulandari, *Mengulik Kiat Bank Atasi Kejahatan Siber*, diakses dari lokadata.id pada tanggal 12 Juni 2021 Pukul 13.13.

¹⁰ *Mengenal Cyber Crime, Kejahatan Online Yang Wajib Diwaspadai*, Op-Cit.

dihubungkan dengan sengketa perbankan, kerugian atau ketidakpuasan berasal dari pihak nasabah yang merasa hak-haknya tidak dipenuhi oleh pihak bank. Pengertian lain dari sengketa adalah suatu permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada pihak lembaga mediasi perbankan, sesudah melalui proses pengaduan oleh pihak bank. Dimana hal ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 8 Tahun 2006.

Dalam bukunya yang berjudul *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, M. Yahya Harahap, SH. berpendapat bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti konsiliasi, mediasi, arbitrase, *summary jury trial*, dan bentuk lainnya.¹¹ Dengan terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di bidang jasa keuangan, maka apabila terjadi sengketa dibidang tersebut lebih diutamakan untuk diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Para pihak yang bersengketa harus mengetahui proses penyelesaian sengketa yang akan ditempuhnya baik jalur litigasi maupun jalur non-litigasi dan apa hasil yang diharapkan dari penyelesaian sengketa tersebut. Apabila yang para pihak lebih mengedepankan pada hal kepastian hukum dan kemenangan salah satu pihak, maka disarankan untuk memilih penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Namun apabila lebih mengedepankan untuk menindak lanjuti atau menjalin kembali hubungan kerjasama yang telah ada, maka disarankan untuk memilih metode penyelesaian di jalur non-litigasi seperti negosiasi, konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui jalur non-litigasi dimana terdapat keikutsertaan pihak mediator sebagai pihak ketiga yang bersifat netral, mediator berfungsi guna membantu para pihak yang bersengketa dalam memperoleh penyelesaian dalam bentuk suatu kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak. Adapun beberapa unsur penting mediasi yaitu:

- a. proses penyelesaian sengketa bersifat informal dan konfidensial yang berarti tertutup untuk umum
- b. mediator yang terlibat dalam perundingan telah disetujui oleh para pihak
- c. mediator mempunyai tugas untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketanya
- d. mediasi bertujuan untuk tercapainya kesepakatan atau persamaan pendapat antara kedua belah pihak guna mengakhiri sengketa

Mediasi melalui jalur non-litigasi memiliki peranan penting dalam penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia. Dengan melakukan mediasi diluar pengadilan maka para pihak bisa memulihkan hubungan kerjasama dan kembali menjalin hubungan bisnis yang sebelumnya telah ada, hal tersebut dapat dilakukan karena mediasi juga memiliki karakteristik *win-win solution*. Adapun mediasi melalui jalur non-litigasi memiliki beberapa kelebihan yaitu diantaranya: bersifat musyawarah dan mufakat; prosedur penyelesaian sengketa cepat atau hemat waktu; biaya riang.

Penyelesaian sengketa dibidang keuangan dapat diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mana hal ini sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 01/PJOK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa. Untuk

¹¹ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm 186

penyelesaian sengketa di bidang perbankan LAPS mendirikan lembaga tersendiri bernama LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Perbankan Indonesia).

Proses Pelaksanaan Mediasi Yang Dilakukan Pihak Bank Dan Nasabah Terhadap Kasus Pembobolan Rekening.

Adapun apabila nasabah menjadi korban pembobolan rekening maka menurut *Corporate Secretary* Bank Rakyat Indonesia (BRI) Bambang Triboroto yang pertama harus dilakukan adalah melaporkan kepada pihak bank melalui *call center* dan menjelaskan kejadian yang selengkap-lengkapnyanya. Kemudian sebagai langkah awal maka pihak bank akan melakukan pemblokiran kartu ATM yang secara langsung *id internet* serta *mobile banking* juga akan turut terblokir.¹²

Setelah langkah awal yaitu pemblokiran, nasabah diminta untuk menunggu beberapa hari sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sedangkan pihak bank akan melakukan pemeriksaan secara menyeluruh tentang kejadian yang sebenar-benarnya pada transaksi di rekening nasabah tersebut serta melakukan penelusuran terhadap indikasi tindakan skimming. Sekiranya ternyata ditemukan bukti bahwa kejadian tersebut merupakan tindakan skimming, maka pihak bank akan melakukan pergantian dana nasabah yang menghilang, namun tetap dilihat secara *case by case*.¹³

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dianjurkan untuk diselesaikan dengan cara melaporkan secara langsung ketidakpuasaan nasabah kepada pihak bank. Proses mediasi yang dilakukan antara pihak bank dengan nasabah adalah dengan cara pihak bank mengganti uang nasabah yang hilang akibat kejahatan skimming, Akan tetapi jika bank tidak dapat menyelesaikan sengketa dengan baik serta tuntutan nasabah tidak terpenuhi dengan baik oleh pihak bank, maka penyelesaian dengan mediasi perbankan merupakan opsi terbaik.

Mediasi Perbankan merupakan suatu alternatif dalam penyelesaian sengketa antara pihak nasabah dengan pihak bank yang tidak mencapai penyelesaian setelah melalui proses pengaduan kepada bank. Ketentuan-ketentuan pokok dan proses dalam mediasi perbankan diatur berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 serta Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No.8/14/DPNP dengan ketentuan sebagai berikut:

- A. Syarat-syarat untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.¹⁴
 1. Pengajuan penyelesaian sengketa Nasabah hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah, termasuk lembaga, badan hukum dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
 2. Jenis sengketa yang dapat diajukan ke lembaga penyelesaian perbankan merupakan jenis sengketa keperdataan yang disebabkan oleh transaksi keuangan.
 3. Penyelesaian Sengketa diajukan dengan bentuk tertulis sesuai format dan ketentuan yang berlaku.

¹² <https://finance.detik.com/moneter/d-3866517/jadi-korban-skimming-apa-yang-harus-dilakukan-nasabah-bank> diakses tanggal 15 Juni 2021 pukul 10.40 WIB

¹³ <https://finance.detik.com/moneter/d-3866517/jadi-korban-skimming-apa-yang-harus-dilakukan-nasabah-bank> diakses tanggal 15 Juni 2021 pukul 10.40 WIB

¹⁴ Pasal 7 dan Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006

4. Sudah dilakukan upaya penyelesaian secara internal antara pihak nasabah dan pihak bank, namun hasil tidak memuaskan atau tidak tercapainya kesepakatan bersama.
5. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses ataupun belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya
6. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang dinaungi oleh Bank Indonesia

Pengajuan penyelesaian sengketa dapat ditolak oleh lembaga penyelesaian apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

- B. Tenggang waktu Pengajuan Penyelesaian Sengketa Tenggang waktu untuk mengajukan penyelesaian sengketa maksimal dilakukan 60 (enam puluh) hari kerja, dihitung dari waktu keluarnya surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari Bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian Sengketa oleh penyelenggara fungsi Mediasi perbankan yang diberikan dari Nasabah. Mediasi dilangsungkan dengan waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak para pihak menandatangani perjanjian Mediasi. Hasil dari kesepakatan dari melalui proses Mediasi yang dilakukan oleh para pihak dituangkan dalam bentuk Akta Perdamaian yang kemudian ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵
- C. Jumlah tuntutan kerugian Jumlah tuntutan kerugian dalam Mediasi perbankan menggunakan mata uang Rupiah dengan kerugian paling besar berjumlah Rp.500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah).
- D. Keseluruhan jumlah tuntutan kerugian Keseluruhan jumlah tuntutan kerugian yang dialami nasabah terjadi karena penundaaan atau tidak dapat dilakukannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain serta biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh Nasabah untuk melakukan penyelesaian Sengketa.

Proses Mediasi dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa secara umum.

A. Tahap pertama : Membuat Forum.

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini berupa:

1. Rapat bersama antara para pihak disertai dengan pihak mediator.
2. Pembukaan yang dilakukan mediator, dalam hal ini mediator melakukan:
 - a. membimbing pihak-pihak yang bersengketa
 - b. menetapkan aturan-aturan penyelesaian sengketa
 - c. membangun hubungan dan kepercayaan antara pihak yang bersengketa dan pihak mediator sebagai pihak penengah.
3. Penyampaian pendapat para pihak, dalam hal ini yang dilakukan adalah:
 - a. Mendengarkan pendapat dari setiap pihak yang bersengketa;
 - b. Menyampaikan kembali dan mengkroscek informasi yang disampaikan para pihak;
 - c. Menentukan bagaimana cara interaksi kedepannya.

¹⁵ Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tertanggal 1 Juni 2006

B. Tahap kedua : Mediator mengumpulkan fakta dari para pihak.

kegiatan yang dilakukan adalah dengan mengadakan rapat secara terpisah guna:

1. Mengembangkan informasi selanjutnya agar memiliki informasi yang lebih luas
2. Mengetahui lebih banyak keinginan para pihak
3. Membantu para pihak untuk dapat mengetahui kepentingannya

C. Tahap Perundingan : Pemecahan Masalah

Dalam tahap ketiga mediator mengadakan rapat gabungan atau lanjutan rapat terpisah, guna untuk:

1. Menentukan jadwal untuk melakukan perundingan.
2. Menyelenggarakan kegiatan yang dapat membantu memecahkan masalah.
3. Menaungi kerja sama antara para pihak.
4. Memastikan kembali permasalahan yang sedang terjadi antara para pihak.
5. Memperbanyak pilihan alternatif penyelesaian yang ada.
6. Membantu para pihak untuk mengajukan, menilai dan memprioritaskan kepentingan-kepentingannya.

D. Tahap keempat: Pengambilan Keputusan

Dalam tahap ini, kegiatan yang dilakukan mediator sebagai berikut:

1. Mengadakan Rapat gabungan dengan para pihak.
2. Melokalisasikan pemecahan masalah dan mengevaluasi pemecahan masalah.
3. Membantu para pihak untuk mempersempit perbedaan yang ada.
4. Penegasan kembali kontrak yang ada.
5. Mendorong para pihak untuk menghasilkan dan menerima pemecahan masalah.
6. Pemecahan masalah harus berdasarkan "*win-win solution*" dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan .
7. Membantu para pihak untuk mengingat kembali kontrak yang telah disetujui.

Mediasi Perbankan dapat diajukan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). LAPSPI sendiri merupakan lembaga yang didirikan oleh Asosiasi Perbankan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan penyelesaian sengketa di bidang perbankan melalui jalur non-litigasi. Dengan terbentuknya LAPSPI diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dibidang perbankan yang adil, cepat, murah dan efisien. Disisi lain keberadaan LAPSPI diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan, sehingga industri perbankan dapat tumbuh dengan stabil.

Beberapa pertimbangan mengapa memilih Mediasi LAPSPI untuk menyelesaikan sengketa :

- a. Mediator yang bekerja di LAPSPI dapat membantu penyelesaian sengketa para pihak secara adil, cepat, murah dan efisien.

- b. LAPSPI mempunyai mediator yang profesional di bidang perbankan yang memahami secara menyeluruh tentang dunia perbankan serta semua mediator dalam LAPSPI bersertifikat nasional.
- c. Mediasi LAPSPI bersifat rahasia yang berarti tertutup untuk umum sehingga unsur kerahasiaannya para pihak dapat terjaga.

Pengaduan penyelesaian sengketa yang diajukan kepada LAPSPI berjumlah 134 pengaduan terhitung sejak 1 Januari 2016 sampai dengan 31 Desember 2018. Pengaduan penyelesaian sengketa di bidang ATM atau e-Banking berjumlah sebanyak 11 sengketa yang mana semua sengketa yang diajukan berkaitan dengan penipuan atau penarikan dana nasabah secara ilegal oleh pihak lain.¹⁶

Tata cara pendaftaran mediasi melalui LAPSPI.

Mediasi dilakukan atas pengajuan oleh Para Pihak atau salah satu Pihak kepada LAPSPI. Pengajuan dilakukan secara tertulis kepada Ketua LAPSPI. Dalam LAPSPI terdapat dua (2) pelayanan untuk menyelesaikan persengketaan perbankan, yaitu : Layanan Probono merupakan layanan Mediasi yang diajukan oleh salah satu pihak yang bersengketa dengan jumlah Tuntutan kerugian sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan Layanan Komersial merupakan layanan Mediasi berbayar untuk sengketa dengan jumlah Tuntutan ganti rugi diatas Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Mediasi dilangsungkan dengan waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung saat para pihak menandatangani perjanjian Mediasi. Hasil dari kesepakatan dari melalui proses Mediasi yang dilakukan oleh para pihak dituangkan dalam bentuk Akta Perdamaian yang kemudian ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.¹⁷

PENUTUP

Kesimpulan.

Skimming merupakan kegiatan tindak pencurian informasi dengan cara mengkloning data pada kartu nasabah saat nasabah melakukan transaksi di mesin ATM. Mediasi memiliki peranan penting dalam penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia. Dengan melakukan mediasi diluar pengadilan maka para pihak bisa memulihkan hubungan kerjasama dan kembali menjalin hubungan bisnis yang sebelumnya telah ada, hal tersebut dapat dilakukan karena mediasi juga memiliki karakteristik win-win solution. Adapun mediasi yang dilakukan diluar pengadilan memiliki beberapa kelebihan yaitu diantaranya: bersifat musyawarah dan mufakat; prosedur penyelesaian sengketa cepat atau hemat waktu; biaya yang digunakan untuk mediasi tergolong murah. Penyelesaian sengketa akibat kejahatan skimming lebih banyak diselesaikan melalui jalur non-litigasi. Penyelesaian sengketa antara pihak bank dan pihak nasabah lebih dianjurkan untuk diselesaikan dengan cara melakukan pengaduan langsung kepada pihak bank. Akan tetapi jika bank tidak dapat menyelesaikan sengketa dengan baik serta tuntutan nasabah tidak terpenuhi dengan baik oleh pihak bank, maka penyelesaian melalui jalur non-litigasi merupakan opsi terbaik.

¹⁶ Laporan LAPSPI Tahun 2018 hal. 46

¹⁷ Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006

Saran.

Kejahatan dibidang perbankan seperti skimming sudah banyak diketahui oleh masyarakat luas, namun masih terdapat banyak korban akibat kejahatan tersebut. Dalam hal kasus skimming bukan hanya nasabah yang menjadi korban tetapi pihak bank juga menjadi korban atas kejahatan tersebut, maka diharapkan pihak bank dan pihak nasabah dapat berkerjasama untuk menghindari kejahatan skimming. Seperti halnya pihak bank dapat mengedukasi nasabah atau menyebarkan informasi kepada nasabah baik secara langsung maupun melalui sosial media. Mengimbau nasabah untuk mengganti PIN ATM dan password secara berkala, mengaktifkan fitur notifikasi supaya dapat melihat setiap transaksi yang dilakukan, melindungi kerahasiaan data seperti nomor CVC kartu ATM, sampai kode OTP, serta data perbankan lainnya dan diharapkan nasabah mengganti kartu debit menjadi kartu ber-chip sesuai dengan aturan terbaru yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

DAFTAR BACAAN

Buku

Arthesa, Ade & Edia Handiman, Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank, PT. Indeks, Jakarta, 2006.

Garry Goodpaster. 1999. Panduan Negosiasi dan Mediasi, Seri Dasar Hukum Ekonomi 9, Jakarta: Elips

Mahesa Jati Kusuma, Hukum Perlindungan Nasabah Bank, Nusa Media, Bandung, 2012

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2000

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2014

Jurnal atau Artikel

Trisadini Prasastinah Usanti dan Nurwahjuni. 2009. Loc. Cit, sebagaimana mengutip dari Muhammad Ayub. Understanding

Islamic Financ. diterjemahkan oleh Aditya Wisnu Pribadi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

T Arifianto, Penerapan Fingerprint Recognition Dengan Metode Learning Vector Quantization (LVQ) dalam Automatic Teller Machine (ATM), Jurnal SPIRIT, 2018

Sumber Internet

Ahmad Fikri. 2021. BRI Cianjur bertanggungjawab atas laporan nasabah korban skimming. Dalam <https://m.antaranews.com> diakses pada tanggal 1 Juni 2021

Azizah Reftika Wulandari, Mengulik Kiat Bank Atasi Kejahatan Siber, bersumber dari lokadata.id diakses pada tanggal 2 Juni 2021.

Farodilah Muquoddam, Mengenal Modus Kejahatan Keuangan, Definisi Skimming, Phishing dan Vishing, 2019, bersumber darim.bisnis.com diakses pada tanggal 2 Juni 2021.

Febrina Laucereno. 2018. Jadi Korban Skimming, Apa yang Harus Dilakukan Nasabah Bank?. Dalam <https://finance.detik.com> diakses tanggal 15 Juni 2021 pukul 10.40 WIB Pukul 13.05

Fit NW. 2021. 76 Nasabah Jadi Korban, BRI Akui ada Skimming atau Pembobolan Rekening. Dalam <https://sukabumiupdate.com> diakses pada tanggal 1 Juni 2021 Pukul 13.00 Laporan Tahunan LASPSI 2018. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 8/14/DPNP Juni 2006Sylke