

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam kesimpulan penelitian ini akan dijelaskan sesuai dengan kedua rumusan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bank Mandiri memiliki tanggung jawab besar dalam melindungi keamanan nasabah dan sistem perbankan terkait dengan aplikasi yang digunakan dalam mesin ATM. Untuk mencapai tujuan tersebut, bank harus mematuhi undang-undang perbankan yang berlaku dan menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai, seperti enkripsi data, otentikasi ganda, pemantauan transaksi mencurigakan, dan perlindungan terhadap serangan siber. Nasabah juga memiliki kewajiban untuk menyetujui perjanjian dan syarat penggunaan yang ditetapkan oleh bank, serta menjaga kerahasiaan dan keamanan data mereka sendiri. Jika terjadi pelanggaran keamanan yang mengakibatkan kerugian pada nasabah, bank biasanya bertanggung jawab memberikan kompensasi sesuai dengan perjanjian dan undang-undang yang berlaku. Dalam mengatasi situasi di mana nasabah diugikan akibat kesalahan sistem keamanan mesin ATM Bank Mandiri atau layanan uang elektronik yang tercakup dalam PBI Nomor 11/1/PBI/2009, beberapa bentuk perlindungan hukum yang mungkin diterapkan termasuk:
 - a. Tanggung Jawab Bank
 - b. Kewajiban Penggantian Kerugian
 - c. Investigasi dan Bukti
 - d. Prosedur Penyelesaian Sengketa
 - e. Peningkatan Keamanan dan Pencegahan

Selain itu upaya dan tanggung jawab yang dapat dilakukan oleh Bank Mandiri dalam situasi tersebut:

- a. Investigasi dan Pemulihan
- b. Pemberitahuan dan Komunikasi
- c. Kompensasi dan Restitusi
- d. Peningkatan Keamanan
- e. Layanan Pelanggan dan Bantuan

2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 mengatur tentang sistem keamanan dan perlindungan dalam penggunaan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Indonesia. Beberapa aspek penting dalam sistem keamanan ATM berdasarkan peraturan tersebut adalah:

- a. ATM harus ditempatkan di lokasi yang aman dan dilengkapi dengan sistem pengamanan fisik yang memadai, termasuk penggunaan kunci elektronik atau mekanis yang aman untuk mencegah pencurian atau manipulasi.
- b. Bank yang menyediakan layanan ATM wajib melindungi data dan informasi nasabah dengan baik, dengan menerapkan sistem keamanan yang sesuai untuk melindungi transaksi dan informasi sensitif nasabah dari akses yang tidak sah.
- c. Penggunaan teknologi keamanan, seperti kartu dengan teknologi *chip* (EMV), digalakkan untuk menggantikan kartu dengan strip magnetik yang lebih rentan terhadap skimming dan fraud.
- d. Bank harus melakukan monitoring dan pengawasan secara terus-menerus untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan atau upaya kejahatan, seperti transaksi yang tidak wajar atau mencurigakan.

- e. Jika terjadi pelanggaran keamanan atau kebocoran data yang membahayakan nasabah, bank wajib memberitahukan nasabah tentang insiden tersebut sesegera mungkin agar nasabah dapat mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat.
- f. Penggunaan *Personal Identification Number* (PIN) dan *One-Time Password* (OTP) harus diterapkan untuk transaksi yang memerlukan otorisasi nasabah secara digital dan meningkatkan keamanan transaksi.
- g. Bank harus mengambil langkah-langkah untuk mencegah *skimming* dan *phishing*, termasuk memastikan kamera pengawas yang berfungsi dan melindungi area tempat memasukkan PIN.

Tujuan dari peraturan ini adalah untuk memastikan sistem keamanan yang memadai dalam penyediaan layanan ATM dan melindungi nasabah dari risiko keamanan selama menggunakan fasilitas ATM. Bank yang menyediakan layanan ATM wajib mematuhi ketentuan ini untuk memastikan keamanan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan ATM.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis menyarankan bahwa Pertama, pemerintah dapat mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur kewajiban bagi pihak bank untuk meningkatkan securitas mesin ATM milik mereka dan memberlakukan sanksi yang tegas bagi bank yang tidak memenuhi kewajiban tersebut. Dengan demikian, ini bertujuan untuk melindungi nasabah perbankan dari penipuan yang dilakukan oleh oknum yang melakukan penggandaan kartu ATM.

Kedua, disarankan Bank Indonesia dapat terus menerapkan aturan mengenai penggunaan teknologi chip pada kartu ATM sebagai pengganti kartu ATM berpita magnetik. Selain itu, Bank Indonesia juga dapat membantu bank dalam memperoleh kartu ATM dan infrastrukturnya dengan teknologi chip dan tidak mempersulit proses pengembalian dana

nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM. Bank Indonesia juga sebaiknya segera memperbaharui kartu ATM dengan teknologi chip demi menjaga keamanan dana nasabah di rekening bank.

Ketiga, diperlukan peningkatan pemberian edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat luas, termasuk nasabah bank, mengenai penyelesaian persengketaan antara nasabah dan bank. Bank Indonesia harus berperan aktif dalam kerja sama dengan bank umum untuk meningkatkan pemahaman publik tentang proses penyelesaian perselisihan, terutama mengenai penanganan keluhan nasabah atas kerugian yang disebabkan oleh pencurian, seperti *card skimming* pada mesin ATM. Selain itu, bank harus mengungkapkan secara terbuka informasi tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut agar dapat memberikan kepastian dan keterbukaan dalam penyelesaian perselisihan tersebut. Dengan demikian bagi masyarakat awam akan dapat memperoleh suatu pembelajaran karena mereka akan mengetahui bagaimana penyelesaian yang dilakukan bank.

Keempat, salah satu langkah preventif yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan kewaspadaan dan kehati-hatian nasabah ketika menggunakan mesin ATM, serta rajin mengganti nomor PIN secara periodik untuk mengurangi peluang terjadinya penyalahgunaan kartu ATM.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Asshiddiqie, J., & Safa'at, A. (2012). *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Pers.
- Hasibuan, M. S. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hermansyah. (2009). *Hukum Perbankan Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta : Kencana.
- Hermansyah. (2013). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Husein, U. (2006). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2007). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2010). *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nopirin. (1992). *Ekonomi Moneter*. Yogyakarta: BPFEE.
- Poll, C. (1989). *Pengantar Ilmu Ekonomi I*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Prasetya, R. (2010). *Pembobolan ATM: Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Purnomo, L. S., Hariyani, I., & Serfiani, C. Y. (2012). *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*. Jakarta: Visitmedia.
- Rahardjo, S. (2003). *Sisi--Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kompas.
- Sembiring, S. (2000). *Hukum Perbankan*. Bandung: CV. Mandar Majju .
- Sidabalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sihombing, J. (2010). *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*. Bandung : PT. Alumni.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Afbeta.
- Tjiptonno, F. (2006). *Pemasaran Jasa Yogyakarta*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2007). *Service Quality & Statistic Faction*. Yogyakarta.
- Usman, R. (2001). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

B. Jurnal

- Nasution, M. H., & Sutisna. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, 65.
- Pamuji R. A. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming*. Volume 3 Nomor 1, 25-43
- Setiawan, T., Darmawan, N. K., & Purwanti, N. P. (2013). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Praktek Di Kabupaten Badung*. Jurnal Ilmu Hukum Vol. 01 No. 03, 4.

C. Peraturan PerUndang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

D. Website

Bank Perkreditan Rakyat,

<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat> diakses pada tanggal 27 Juli 2023 jam 17.53 WIB

Jenis-jenis Bank, <http://dahlanforum.wordpress.com/2009/05/21/jenis-jenis-bank/>

diakses pada tanggal 3 Juni 2023 jam 23.18 WIB

Kasus Grace Simon,

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/01/22/07010927/Bank.Harus.Bayar.Nasabah>

diakses pada tanggal 1 Juni 2023 pukul 20.00 WIB

Pengertian ATM, <https://www.merriamwebster.com/dictionary/automatic%20machine>

diakses pada tanggal 20 Mei 2023 pukul 17.45 WIB

Perlindungan Nasabah, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/E-Magazine/Documents>

diakses pada tanggal 27 Juli 2023 jam 23.51 WIB

Profil Bank Mandiri, <https://www.liputan6.com/hot/read/5149339/profil-pt-bank>

mandiri-sejarah-berdiri-dan-produk-produknya, diakses pada tanggal 11 Juli 2023 jam 01.32 WIB

Profil Perusahaan Bank Mandiri, <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>

diakses pada tanggal 14 Mei 2023 pukul 15.04 WIB

Sistem Keamanan, <https://webdev-id.com/berita/sistem-keamanan-jaringan/>

diakses pada tanggal 18 Agustus 2023 jam 21.03 WIB.

Syarat Mendirikan Mesin ATM, <https://www.hukumonline.com/>

diakses pada tanggal 28 Juli 2023 jam 00.24 WIB

E. Kamus

Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses melalui (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>)

F. Lain-Lain

Noviyanto, (2011). *Pengantar teknologi ATM dalam Jurnal Sistem Informasi Perbankan*,

URL : <http://jurnal.unikom.ac.id>, diakses pada tanggal 30 Juli 2023 jam

23.20 WIB

Wawancara salah satu teller Bank Mandiri – KCP Siliwangi tanggal 2 Mei 2023