

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. PBI APMK belum sepenuhnya terlaksana dengan baik terutama dalam hal peningkatan keamanan dan teknologi terhadap penggunaan kartu debit. Sejak dikeluarkannya PBI APMK tahun 2009 hingga awal tahun 2015 masih ditemukan kerugian-kerugian yang diderita nasabah. Hal ini disebabkan oleh jangka waktu implementasi teknologi *chip* dan PIN yang saat ini masih dalam proses migrasi serta kemampuan bank dalam meningkatkan teknologi dan mendahulukan peningkatan teknologi kartu kredit. Selain itu juga informasi yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya melalui syarat dan ketentuan dalam form pembukaan rekening mengenai penyelenggaraan kartu debit belum disampaikan secara lengkap dan jelas sehingga nasabah tidak memahami secara benar produk yang digunakannya.
2. Nasabah yang mengalami kerugian akibat transaksi dengan kartu debit tanpa autentikasi PIN dilindungi berdasarkan POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Kedua lembaga ini sama-sama memiliki kewenangan dikarenakan OJK memang dibentuk dengan tugas memberi perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan sedangkan Bank Indonesia dalam hal ini berwenang dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Walaupun sebenarnya melihat dari tugas dasar OJK maka segala perlindungan bagi konsumen di sektor jasa keuangan berada dibawah wewenang OJK namun ternyata Bank Indonesia juga mengeluarkan peraturan yang memberi perlindungan bagi konsumen karena Bank Indonesia merasa dalam hal sistem pembayaran masih berada dibawah

wewenangannya. Berdasarkan POJK, nasabah dapat mengajukan tahapan penyelesaian sengketa yaitu dengan pengaduan kepada bank bersangkutan, upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternative penyelesaian sengketa, atau dapat mengajukan pengaduan kepada OJK. Sedangkan berdasarkan PBI yaitu bank harus menyediakan penanganan pengaduan nasabah yang terdiri dari penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan dan bila belum adanya kesepakatan antara nasabah dengan bank maka nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada bank Indonesia. Meskipun demikian, kedua aturan ini tidak memiliki pertentangan dalam isi aturannya sehingga keduanya tetap dapat memberi perlindungan namun harus tetap berkoordinasi satu sama lain agar tidak terjadi perlindungan hukum yang ganda khususnya dalam menjatuhkan sanksi denda kepada bank. Namun bila dilihat pada praktiknya kerugian yang diderita nasabah masih dibebankan kepada nasabahnya padahal hal ini terjadi karena adanya keamanan yang kurang dari sistem teknologi APMK yang diciptakan oleh bank atau para penyelenggara APMK.

## **B. SARAN**

1. Peningkatan sistem teknologi pembayaran terhadap kartu debit harus diutamakan mengingat kewajiban bank menjaga keamanan dana nasabah, pentingnya dana simpanan tabungan nasabah bagi keberlangsungan usaha bank dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank. Pengawasan terhadap sistem keamanan transaksi dengan kartu debit harus menjadi perhatian bagi semua pihak yang terlibat. Selain itu juga, bank harus memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabahnya terkait dengan informasi penyelenggaraan kartu debit dalam transaksi jual beli agar konsumen dapat memahami secara benar produk yang digunakannya dan dapat melakukan tindakan kehati-hatian. Sosialisasi mengenai pentingnya peningkatan sistem keamanan dalam proses

transaksi dan peningkatan teknologi kartu harus lebih ditingkatkan sehingga nasabah lebih mamahami, lebih waspada, dan dapat melindungi haknya dengan baik. Apabila timbul kerugian akibat kurang amannya sistem teknologi suatu bank, maka bank seharusnya bertanggungjawab terhadap kerugian karena bertentangan dengan prinsip kehati-hatian yang menjadi kewajiban bank.

2. Adanya dua perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yaitu baik dari POJK dan PBI dapat menimbulkan kebingungan dalam penerapan pada praktiknya walaupun isi dari kedua aturan yang tidak terlalu berbeda sehingga seharusnya menurut penulis, perlindungan hukum hanya diberikan oleh OJK mengingat tugas dasar dibentuknya OJK adalah perlindungan terhadap konsumen di sektor jasa keuangan dimana APMK sudah tercakup juga didalamnya dan sejak didirikannya OJK wewenangan dalam perlindungan hukum sektor jasa keuangan telah beralih kepada OJK namun OJK tetap harus berkoordinasi dengan Bank Indonesia karena berkaitan dengan sistem pembayaran yang masih berada dibawah wewenang Bank Indonesia. Oleh karena itu, dengan adanya aturan untuk memberi perlindungan hukum kepada nasabah diharapkan bank atau penyelenggara dapat memberikan perlindungan hukum dengan sebaik-baiknya.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku:**

- Akhand Akhtar, *Bank Sentral dan Kebijakan Moneter di Asia Pasifik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Gunawan Widjaja dan Kartini Mujadi, *Jual Beli*, Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2003.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Muhammad Djumhana, *Rahasia Bank*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Buku Kesatu*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999.
- Nindyo Pramono, *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2011.
- Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.
- Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2012.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2004.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1984.
- Suseno dan Piter Abdullah, *Sistem dan Kebijakan Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2005.
- Sutan Remi Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Grafiti, 1993.
- Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Coding*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, dan A. Totok B, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba, 2000.

### **Peraturan:**

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa.  
Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.  
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.  
Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 11/10/DASP/2009 sebagaimana mengalami perubahan dengan SEBI Nomor 14/17/DASP/2012 dan SEBI 16/25/DASP/2014 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.  
Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor No.17/52/DKSP/2015 Tentang Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number Online 6 (Enam) Digit untuk Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang Diterbitkan di Indonesia.

**Jurnal:**

Johannes Gunawan, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Diktat Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, 2009.

**Kamus:**

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, 2011.

**Internet:**

BNI Card Center, “Ketentuan Umum Perjanjian Merchant antara PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Dengan Merchant”, <<http://www.bnocardcenter.co.id/AplikasiMerchant/JointMerchant/Ketentuan-Umum.aspx>>.

Bank Indonesia, “Mekanisme Pengaduan Nasabah”, <<http://www.bi.go.id/id/perbankan/edukasi/Documents/7ce302fda4064e559607bed815df78b7MekansimePengaduanNasabah.pdf>>.

Kebijakan Moneter, <[http://id.wikipedia.org/wiki/Kebijakan\\_moneter](http://id.wikipedia.org/wiki/Kebijakan_moneter)>.

Okezone.com “ATM Bank Mandiri Hilang Tabungan Hilang Rp 30 Juta Digunakan Transaksi Tanpa Menggunakan PIN”, <<http://myzone.okezone.com/202.80.220.152/read/13671/atm-bank-mandiri-hilang-tabungan-hilang-rp30-juta-digunakan-transaksi-tanpa-menggunakan-pin>>.

Peran Bank Indonesia Dalam Stabilitas Keuangan, <<http://www.bi.go.id/id/perbankan/ssk/peranbi/peran/Contents/Default.aspx>>.

Tribunnews Surabaya, “Penyedot Uang di ATM Bebas Beraksi”, <<http://www.tribunnews.com?regional/2013/15/penyedot-uang-di-atm-bebas-beraksi>>.

Wikipedia, “Nomor Identifikasi Personal”, <[http://id.wikipedia.org/wiki/Nomor\\_Identifikasi\\_Pribadi](http://id.wikipedia.org/wiki/Nomor_Identifikasi_Pribadi)>.