

**PERLINDUNGAN NASABAH DARI TINDAKAN *SKIMMING*
DI BANK SYARIAH MANDIRI AREA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Dias Putri Pamungkas
NIM.083143003

Dosen Pembimbing:

Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP.19820922 200901 2 005

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JEMBER 2018**

**PERLINDUNGAN NASABAH DARI TINDAKAN *SKIMMING*
DI BANK SYARIAH MANDIRI AREA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Dias Putri Pamungkas
NIM.083143003

Disetujui Pembimbing



Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP.19820922 200901 2 005

**PERLINDUNGAN NASABAH DARI TINDAKAN *SKIMMING*
DI BANK SYARIAH MANDIRI AREA JEMBER**

SKRIPSI

Telah di uji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 13 September 2018

Tim Penguji

Ketua Sidang

Dr. Moch. Chotib, S.Ag. MM
NIP: 19710727 200212 1 003

Sekretaris,

Siti Masrohatin, S.E.MM
NIP: 19780612 200912 2 001

Anggota :

1. Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si

2. Nikmatul Masruroh M.E.I

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moch. Chotib, S.Ag. MM
NIP: 19710727 200212 1 003

MOTTO

إِنَّ أَحْسَنَكُمْ أَحْسَنُكُمْ لِأَنْفُسِكُمْ^ط وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا^ج فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْئُوا
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا



Artinya : Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.(QS. Al-Israa 17: 7),¹

¹Departemen Agama, *Al-Qur'an Mushaf Per Kata Tajwid*, (Bandung: Jabal, 2010), 282.

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, saya ucapkan rasa syukur dan hanya kepadaNYA tempat kita berserah diri. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda tercinta Bapak Dian Supeno dan Ibuku tercinta Ruliyah, atas setiap doa yang terucap, kasih sayang, perhatian, kesabaran, pengorbanan, dan terimakasih doa yang terus mengalir berkat doa kalian Allah SWT memberi kelancaran dan kemudahan.
2. Kakak Dian Saputra, kakak Dini Saputri dan adek tercinta, Desty Perwitasari terimakasih atas doa, semangat, perhatian, bantuan dan segala sesuatu yang sudah diberikan.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai Madrasah Aliyah, serta para semua dosen di Institut Agama Islam Negeri Jember.
4. Teman-teman terbaik dan seperjuangan, Moch. Khumaini, Lailiyani Citra, dan teman temanku satu kontrakan perum milenia blok C7 No 7.
5. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya program studi perbankan syariah.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji syukur mari kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN NASABAH DARI TINDAKAN SKIMMING DI BANK SYARIAH MANDIRI AREA JEMBER”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam berbagai penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr.H. Babun Suharto,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Rektor IAIN Jember .
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I, selaku ketua jurusan Ekonomi Islam IAIN Jember.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE.,MM, selaku ketua program studi Perbankan Syariah IAIN Jember.
5. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I, sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga selesai penulisan ini.

6. Kepada Bapak Leo Agus Sandi sebagai pimpinan, Bapak Dhany Brian sebagai *back officer & SDM*, Ibu Aldilla Ersaputri & Ibu Nindy Sebagai *customer service*, dan selanjutnya Bapak Febry sebagai *security* di Bank Mandiri Syariah Area Jember, yang telah memberikan ijin untuk peneliti untuk mengadakan penelitian di Bank Mandiri Syariah Area Jember, dan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam mendapatkan informasi dan data-data yang diperdalam proses penyelesaian penulisan ini
7. Teman-temanku program studi perbankan angkatan 2014 kelas J1 yang selalu memberikan saran, mensupport dan membantu hingga tulisan ini rampung dalam penulisan ini, dan untuk Bapak Nur Hidayat yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan saranya dalam penulisan ini.
8. Segenap staf perpustakaan IAIN Jember yang telah memfasilitasi untuk melengkapi refrensi dalam penyusunan skripsi ini.

Besar harapan skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis terutama rekan-rekan mahasiswa perbankan syariah.

Semuanya adalah kembali pada kapasitasnya masing-masing yang telah berupaya secara maksimal untuk menghantarkan kepada penyelesaian studi yang penulis lakukan, maka atas dasar keterbatasan penulis baik itu yang menyangkut penataan kalimat, serta penyajian hasil penelitian. Itu adalah gambaran kelemahan dan kekurangan penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf, dan memohon saran demi perbaikanya penulisan skripsi ini, diucapkan terima kasih.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 13 Agustus 2018

Penulis



ABSTRAK

Dias Putri Pamungkas, Nikmatul Masruroh, M.E.I, 2018 : *Perlindungan Nasabah Tindakan Skimming Di Bank Syariah Mandiri Area Jember.*

Bank Syariah Mandiri Area Jember telah memiliki komitmen untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi nasabah, salah satu pelayanan yang diberikan adalah perlindungan terhadap nasabah dengan prinsip yang diberlakukan antara lain transparansi perlakuan adil, kehandalan, serta tertera penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini: *Pertama*, bagaimana prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember?. *Kedua*, bagaimana upaya perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Tujuan penelitian ini untuk: *Pertama*, mengetahui prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember. *Kedua*, mengetahui upaya perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Seluruh data yang diperoleh dalam peneitin ini, baik data primer dan data sekunder dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yang diperoleh langsung dari informan yaitu *back office, customer service, & security* diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interpretatif dan untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: *Pertama*, prosedur pengaduan nasabah dan upaya perlindungan nasabah sudah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab III terdapat pasal 40 dan 41, bahwa proses prosedur pengaduan nasabah kepada pihak bank hingga proses penyelesaian lewat regulator oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Kedua*, Bank Syariah Mandiri Area Jember untuk perlindungan nasabah sudah menerapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab I pasal 2.

Kata Kunci : *Perlindungan Nasabah, Skimming*

ABSTRACT

Dias Putri Pamungkas, Nikmatul Masruroh, M.E.I, 2018: *Customer Protection Skimming Act at Bank Syariah Mandiri in Jember area.*

Bank Syariah Mandiri Jember Area has a commitment to always provided the best service for customers. One of the services provided was protection of customers with the principle applied, including; fair treatment transparency, reliability, and the settlement of customer disputes in a simple, fast and affordable cost.

The focus of the problem which examined in this thesis were: The first, what is the procedure for complaints of victim customers from the act of skimming in Bank Syariah Mandiri in Jember area? The second, how to protect customers from skimming in Bank Syariah Mandiri in Jember area?

The purpose of this research was: the first is, Knowing procedures for victims' complaints from skimming in Bank Syariah Mandiri in Jember area. The second, knowing customer protection efforts from skimming in Bank Syariah Mandiri in Jember area.

All data obtained in research, both primary data and secondary data are analyzed then presented descriptively, that is by analyzing data based on information obtained from interview and document study. The technique collection data using in-depth interviews, observation and documentation.

This study draws conclusions as: First, the customer complaints procedure and customer protection efforts were in accordance with the Financial Services Authority Regulation No. 1 / POJK.07 / 2013 concerning with the Financial Protection of the Financial Services Sector as contained in Chapter III, there were articles 40 and 41, that the procedures for customer complaints process to the bank until the regulator's settlement process by the Financial Services Authority. Second, Bank Syariah Mandiri Jember area for customer protection has implemented the Financial Services Authority Regulation Number 1 / POJK.07 / 2013 concerning with Customer Protection in the Financial Services Sector as set forth in Chapter I article 2.

Key words: *Customer Protection, Skimming*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian.....	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian terdahulu.....	13
B. Kajian Teori	24
1. Perlindungan Nasabah.....	24
2. Prosedur Pengaduan Menurut Undang-undang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.....	27

3. Tahapan Prosedur Pengaduan Pada Otoritas Jasa Keuangan.....	30
4. Dasar Hukum Perlindungan Nasabah	32
5. Pengertian <i>Skimming</i>	33
6. Cara Kerja <i>Skimming</i>	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subyek penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan data.....	39
E. Analisis Data	41
F. Keabsahan Data.....	44
G. Tahap-tahap penelitian	45
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian	47
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri Area Jember.....	47
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Area Jember	50
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Area Jember....	51
4. Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri Area Jember ...	60
5. Produk Bank Syariah Mandiri Area Jember	61
6. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri Area Jember.....	72

B. Penyajian Data dan Analisis Data	74
1. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan <i>Skimming</i> di Bank Syariah Mandiri Area Jember	74
2. Perlindungan Nasabah Dari Tindakan <i>Skimming</i> di Bank Syariah Mandiri Area Jember	81
C. Pembahasan Temuan.....	85
1. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan <i>Skimming</i> di Bank Syariah Mandiri Area Jember	85
2. Perlindungan Nasabah Dari Tindakan <i>Skimming</i> di Bank Syariah Mandiri Area Jember	88
 BAB V PENUTUP DAN KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	91
B. Saran-saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Jurnal Penelitian	
4. Pedoman Penelitian	
5. Dokumentasi Penelitian	
6. Undang-undang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan	
7. Surat Pengantar Penelitian Dari IAIN Jember	
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Bank Syariah Mandiri Area Jember.	
9. Biodata Peneliti	

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	hal
2.1	Perbandingan Studi Terdahulu	21
4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Area Jember	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara hukum, setiap aspek kehidupan antara warga negara yang satu dan lainnya diatur oleh hukum, karena masalah hukum senantiasa akan dihadapi oleh manusia baik sebagai individu maupun sebagai warga negara. Setiap manusia juga pasti mendambakan hidup yang aman dan sejahtera. Akan tetapi seiring perkembangan hukum dan modernisasi dalam segala aspek kehidupan, tindak kejahatan di tengah masyarakat juga semakin meningkat termasuk di Indonesia. Kejahatan memang dapat terjadi tanpa mengenal ruang dan waktu, serta dapat dilakukan oleh siapa saja. Setiap perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan, melanggar norma, mengacaukan dan menimbulkan ketidaktenangan dalam kehidupan masyarakat dapat dikategorikan kejahatan.²

Dalam sebuah lembaga perbankan dalam menjalankan fungsi dan menawarkan jasa-jasa keuangan, bank harus mengambil dan mengelola berbagai resiko keuangan secara efektif agar dampak negatifnya tidak terjadi risiko. Tetapi tanpa kegiatan usaha yang berisiko bank tidak akan memperoleh *return* sebagai imbal hasil, peristiwa potensial seperti kegagalan sistem teknologi informasi dan standar proses operasi yang belum sesuai dengan peraturan atau regulasi yang berlaku dan kejahatan pihak eksternal terhadap bank. Bank jika tidak diidentifikasi dan dikelola dengan baik dapat

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 23.

menimbulkan permasalahan yang berat bahkan bencana bagi bank. Salah satu inovasinya bank adalah menciptakan produk dan jasa yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.³

Saat ini peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak di mana kemajuan suatu sistem perbankan sangat dipengaruhi oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi informasi bertujuan untuk memudahkan operasional internal perusahaan, dan juga bertujuan untuk memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan oleh *customer* kepada nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.

Saat ini perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat, salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan yang memobilisasi dana masyarakat. Teknologi

³ Ibid.,25

informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi perbankan serta memberikan dampak efisien dan efektifitas yang luar biasa.⁴

Lembaga keuangan yaitu Bank Syariah Mandiri yang memiliki sekilas sejarah dalam dunia perbankan. Bank Syariah Mandiri didirikan pertama kali dengan nama PT Bank Industri Nasional disingkat PT BINA atau disebut juga PT *National Industrial Banking Corporation*, berkantor pusat di Jakarta berdasarkan Akta No. 115 Tanggal 15 Juni 1955 di buat di hadapan Meester Raden Soedja, S.H, notaris di Jakarta.

Akta tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan surat keputusan No. J.A.5/69/23 tanggal 16 Juli 1955. PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta notaris Sutjipto,SH. No.23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha *BankState Branch* menjadi Bank Umum Syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/4/KEP.DGS/1999, 25 Oktober 1999.⁵

Melalui surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank

⁴ Dwi Ayu Astrini, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cyber Crime", Vol III No1, Januari- Maret 2015.

⁵ Dokumen tentang, "*Sustainability Report PT Bank Syariah Mandiri*", 2015, 38.

Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju yang lebih baik.⁶

Bank Syariah Mandiri salah satu lembaga keuangan syariah yang membuka Kantor Cabang seluruh provinsi Indonesia, salah satunya di Kabupaten Jember. Berdirinya Bank Syariah Mandiri Sejak Tanggal 24 Desember 2004 yang berlokasi di Jl.PB Sudirman No.41-43 Jember Lor, Patrang Kabupaten Jember. Bank Syariah Mandiri Area Jember merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berusaha untuk membantu kesejahteraan masyarakat Jember dan sekitarnya. Bank Syariah Mandiri Area Jember sudah masuk dalam Bank Umum Kegiatan Usaha III merupakan tingkat kelompok dari perusahaan perbankan berdasarkan jumlah modal inti karena menyangkut keamanan dan kekuatan bank dalam menghadapi risiko operasional, Bank Syariah Mandiri Area Jember dalam penyimpanan dana nasabah telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan ini untuk menggantikan kerugian apabila Bank Syariah Mandiri Area Jember mengalami penurunan dana.⁷

Bank Mandiri Syariah telah memiliki kebijakan yang mengatur tentang *whistle blowing system* sebagai upaya untuk mendorong pendeteksian secara dini atas setiap tindakan penyimpangan, sebagaimana diatur dalam SE No. 15/045/OPS, tanggal 18 Juni 2013, perihal Standart Prosedur Operasional Pengendalian *Whistle blowing System* Bank Syariah Mandiri. Ruang lingkup kebijakan tersebut mencakup kebijakan Bank terkait penyelesaian laporan

⁶ Dhany Brian, *Wawancara*, Jember, 27 Juni 2018

⁷ Dhany Brian, *Wawancara*, Jember, 28 Juni 2018.

pengaduan tindakan penyimpangan, prinsip-prinsip pelaporan. Bank Syariah Mandiri Area Jember berkomitmen untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi nasabah salah satu pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Jember adalah perlindungan terhadap nasabah adapun prinsip tersebut adalah transparansi perlakuan adil, kehandalan, serta tertera penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.⁸

Seiring perkembangan zaman dan semakin canggihnya teknologi pula, kejahatan *cyber crime* pun berevolusi menjadi berbagai macam jenis kejahatan baru. Berkaitan dengan tindak kejahatan *cyber crime* bentuk kejahatannya seperti *skimming*, *hacking*, dan *carding*. Kejahatan yang sering terjadi biasanya dilakukan melalui mesin ATM disebut *skimmer*, yang dilakukan oleh pelakunya dengan memalsukan suatu *card trapping drive* ke dalam ATM *card slot*. Ketika kartu ATM dimasukkan kedalam mesin ATM *card slot* tersebut, maka *card trapping drive* yang ada dalam ATM *card slot* membaca data dalam kartu ATM dan menyimpannya untuk di kemudian hari digunakan melalui kejahatan *skimming*.⁹

Bank Syariah Mandiri Area Jember sangat waspada terhadap kejahatan *skimming* dan mengantisipasi adanya kejahatan tersebut Bank Syariah Mandiri Area Jember mempunyai larangan bagi nasabah yang menggunakan mesin ATM seperti tidak boleh memakai masker, helm, berkacamata hitam, dan lain-lain.

⁸ Dokumen tentang, “*Sustainability Report PT Bank Syariah Mandiri*”, 2016, 39

⁹ Abdul Wahid, *Kejahatan Mayantara Cyber Crime* (Malang: PT Refika Aditama, 2010), 13

Selanjutnya strategi untuk mencegah kejahatan *skimming* di Bank Mandiri Syariah Area Jember khususnya wilayah kota Jember, pada penempatan mesin ATM Bank Syariah Mandiri hanya terdapat di Kantor Bank Syariah Mandiri Area Jember saja, dan tidak terdapat diseluruh pelosok desa seperti Bank Rakyat Indonesia. Dengan penempatan mesin ATM yang sedikit menjadi salah satu strategi Bank Syariah Mandiri Area Jember untuk meminimalisir terjadi kejahatan *skimming*.¹⁰

Strategi selanjutnya untuk pelayanan di Bank Syariah Mandiri Area Jember yang setiap melakukan pembukaan rekening, selalu mengedukasikan kepada nasabah tentang bahaya yang terjadi seperti *skimming* pada kartu ATM. Bank Syariah Mandiri Area Jember mencegah adanya terjadinya *skimming* bank tersebut memfasilitasi kepada nasabah pengguna ATM dengan satu paket aplikasi yang terdiri dari sms notifikasi, *mobile banking*, dan *internet banking* tanpa nasabah meminta, dengan adanya satu paket aplikasi yang diberikan nasabah langsung terkonfirmasi setiap transaksi yang dilakukan, serta di kartu ATM yang dilengkapi dengan *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) agar terhindari dari pengambilan data oleh pelaku kejahatan *skimming*.¹¹

Semakin tergantungnya transaksi bisnis yang menggunakan jasa perbankan *via online*, maka keamanan layanan perbankan lebih ditingkatkan dan pengaturan tindak kejahatan sudah sangat dibutuhkan. Maka upaya pemberian perlindungan terhadap korban kejahatan di bidang ITE yakni

¹⁰ Febri, *Wawancara*, Jember, 11 Juli 2018.

¹¹ Aldila Ersaputri, *Wawancara*, Jember, 20 Juli 2018.

dengan membuat peraturan hukum pidana yang baik melalui pembaharuan hukum pidana material atau substansif khususnya KUHP dalam rangka pembangunan atau pembaharuan sistem hukum nasional yang ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah.¹²

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka sangat relevan apabila diambil permasalahan mendasar dengan judul : “PERLINDUNGAN NASABAH DARI TINDAKAN *SKIMMING* DI BANK MANDIRI SYARIAH AREA JEMBER”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, agar perlindungan nasabah di Bank Syariah Mandiri Area Jember dapat dioptimalkan dalam menghadapi kejahatan perbankan maka penulis fokus penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember?
2. Bagaimana upaya perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah.¹³

¹² Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank* (Bandung:Nusa Media, 2012),8-9.

¹³ IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya ILMIAH* (Jember: IAIN Jember Press, 2014), 37

Adapun tujuan-tujuan yang dimaksud adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.
2. Untuk mengetahui upaya perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan, dan kegunaan penelitian harus realistis.¹⁴

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan di bidang perbankan khususnya mengenai cara perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.
 - b. Untuk dijadikan rujukan bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan di bidang perbankan.

¹⁴ Ibid.,38.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pihak Bank Syariah Mandiri Area Jember

Diharapkan dapat menjadi salah satu bahan informasi dan sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan perlindungan nasabah dari tindakan *skimming*.

b. Bagi mahasiswa

Penulisan ini dapat menjadi bahan referensi pembaca dan peneliti lainnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menjadi bahan penambah wawasan dalam dunia perbankan.

c. Bagi penulis

Agar dapat menjadi media dalam menerapkan semua ilmu yang didapat di dalam perkuliahan, sebagai alat analisis, mengaplikasikan teori, dan dalam persiapan dalam menghadapi dunia kerja.

d. Bagi Lembaga IAIN Jember

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming*.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.¹⁵

¹⁵ Basrowi Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rindu Citra), 45.

Adapun penelitian yang berjudul perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember. Akan dijelaskan makna dari masing-masing kata yang terdapat dalam judul penelitian tersebut.

1. Perlindungan Nasabah

Perlindungan Nasabah perbankan merupakan upaya-upaya perlindungan terhadap bentuk viktimisasi yang dapat menyebabkan adanya penderitaan mental, fisik, dan sosial pada seseorang. Permasalahan terhadap nasabah yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional, perlindungan nasabah dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus sebagai komitmen dalam perbankan untuk menempatkan konsumen atau nasabah pada posisi yang baik.¹⁶

2. *Skimming*

Skimming adalah kejahatan dengan mengandalkan informasi dalam magnetik yang terdapat pada kartu atau debit maupun *Automated Teller Machine* (ATM) secara illegal. *Skimming* merupakan pencurian data nasabah melalui kartu ATM dan pencurian informasi seperti nomor pin dan akun nasabah melalui mesin ATM.¹⁷

Dengan adanya penelitian tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember diharapkan dapat menanggulangi adanya kejahatan seperti *skimming* dan meningkatkan sistem keamanan dalam perbankan serta kebijakan

¹⁶ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, 34.

¹⁷ <https://m.detik.com/finance/moneter/kejahatan-skimming-bisa-terjadi-di-semua-bank>. Kamis 19 Juli 2018. 11:40.

perlindungan hukum terhadap korban dan selanjutnya lebih menerapkan nilai keseimbangan dalam memberikan perlindungan antara korban dan pelaku tindak pidana yang selama ini masih sangat lemah dalam sistem perbankan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam mempelajari materi ini, penting adanya sebuah sistematika pembahasan.

Adapun sistematika ini dirancang menjadi lima bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan atau fokus penelitian masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan berisikan sistematika pembahasan

Bab II : Kajian Kepustakaan

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai salah satu sumber informasi penelitian terdahulu dan berisi tentang kajian teori.

Bab III : Metode Penelitian

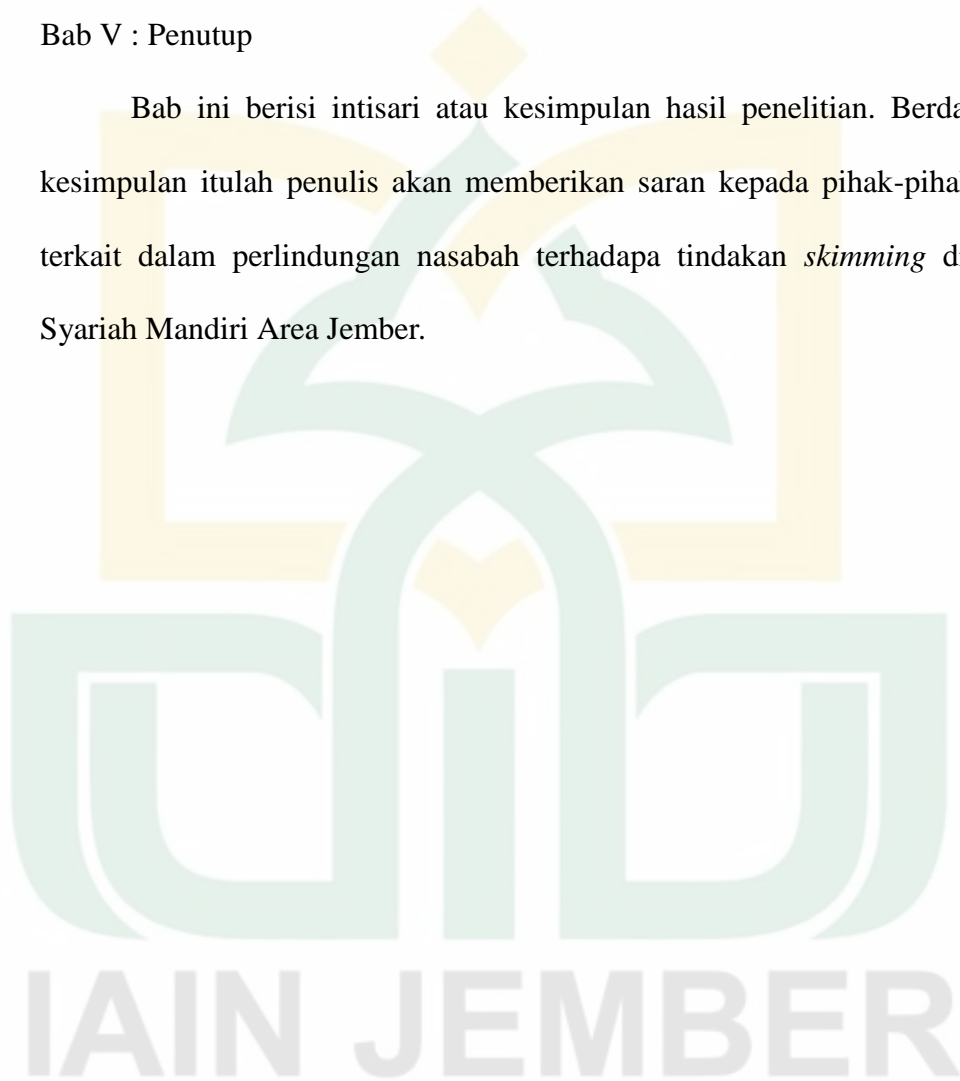
Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian, termasuk pembahasan tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Bab IV : Penyajian Data Dan Hasil

Bab ini menguraikan dan memaparkan tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisi serta pembahasan temuan hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi intisari atau kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan kesimpulan itulah penulis akan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam perlindungan nasabah terhadap tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam skripsi ini menggunakan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya ada beberapa penelitian yang berasal dari Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan penelitian terdahulu lainnya berasal dari beberapa sumber. Dalam penelitian ini banyak membahas tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember seperti pada penelitian kajian terdahulu yang ditemukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Hatialum Rehulina Silalahi, 2012. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. “*Analisis Yuridis Kejahatan Cyber Crime Dalam Pembobolan Mesin ATM Bank*”.

Fokus penelitian (1) Apa akibat hukum dari pembobolan mesin ATM Bank menurut Hukum Pidana? (2) Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang menjadi korban pembobolan mesin ATM bank?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Apa akibat hukum dari pembobolan mesin ATM Bank dalam hukum pidana. (2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban pembobolan mesin ATM Bank.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif empiris (holistik atau gabungan) melalui wawancara, sumber data yang diperoleh melalui literatur-literatur, karya tulisan ilmiah dan perundang-undangan

yang berlaku. Analisa data menggunakan analisa kualitatif, hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pembobolan ATM bank yang dilakukan oleh pelaku dapat dihukum dalam hukum pidana atau dalam KUHP serta dapat dijerat dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sedangkan bagi nasabah atau korban pembobolan ATM bank pihak bank, selaku pelaku pemberi jasa dapat mengganti kerugian dari nasabah korban pembobolan ATM bank.¹⁸

Adapun perbedaan dari peneliti tentang analisis yuridis kejahatan *cyber crime* dalam pembobolan mesin ATM bank dengan menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris (holistik atau gabungan) sedangkan penelitian saya meneliti tentang kejahatan dari tindakan *skimming* dengan menggunakan analisis interpretatif.

Adapun persamaan dari penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, dan sumber data yang diperoleh melalui literatur perundang-undangan yang berlaku.

2. Niko Estradiyanto, 2012. Universitas Sebelas Maret Surakarta, "*Perlindungan Bagi Nasabah Bank Dalam Penggunaan Fasilitas Internet banking Atas Terjadinya Cyber Crime Di Indonesia*"

Fokus penelitian (1) Apa saja bentuk-bentuk *cyber crime* di bidang perbankan? (2) Bagaimana Upaya perlindungan hukum saat ini yang sudah diberikan oleh pemerintah dan Bank Indonesia kepada nasabah bank atas

¹⁸ Hatialum Rehulina BR Silalahi, "Analisis Yuridis Kejahatan *Cyber Crime* dalam Pembobolan Mesin ATM Bank", (Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", 2012).

terjadinya *cyber crime* dalam *internet banking*? (3) Bagaimana prospektif pengaturan dalam upaya penanggulangan *cyber crime* di Indonesia?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Apa saja bentuk-bentuk *cyber crime* di bidang perbankan. (2) Upaya perlindungan hukum saat ini yang sudah diberikan oleh pemerintah dan Bank Indonesia kepada nasabah bank atas terjadinya *cyber crime* dalam *internet banking*.(3) Prospektif pengaturan dalam upaya penanggulangan *cyber crime* di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan pegawai di bidang perbankan pada kantor Bank Indonesia Surakarta dan pegawai PT. BNI Bagian *Customer Service* bidang *internet banking* jenis data yang diperoleh data primer dan data sekunder dengan model analisis interatif menggunakan metode pendekatan kualitatif.¹⁹

Adapun persamaan dari peneliti ini meneliti perlindungan nasabah menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Adapun perbedaan dari peneliti ini meneliti aspek perlindungan hukum pada layanan *internet banking* dengan menggunakan model analisis interatif sedangkan penelitian saya meneliti tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* dengan menggunakan analisis interpretatif.

¹⁹ Niko Estradiyanto, "Perlindungan Bagi Nasabah Bank Dalam Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime Di Indonesia"(Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012).

3. Leny Putri Sulistyaningrum, 2014. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

Fokus Penelitian (1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah BMT Batik Mataram ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? (2) Bagaimana pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami (1) bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah BMT Batik Mataram ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (2) Pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif analitik, metode tersebut diperoleh dari data-data yang bersumber pada hasil observasi, hasil wawancara, telaah pustaka. Penelitian lapangan (*field research*) ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dalam artian, suatu masalah dipandang berdasarkan sisi hukum kemudian dikaitkan dengan norma yang berlaku.

Adapun persamaan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan data yang diperoleh dengan hasil wawancara, observasi, dan telaah pustaka.

Adapun perbedaan peneliti ini meneliti tentang perlindungan hukum terhadap nasabah BMT dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, sedangkan penelitian saya meneliti tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember dengan menggunakan analisis interpretatif.²⁰

4. Nidia Putri Harry, 2015. Universitas Bung Hatta Padang "*Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime (Studi Kasus Business Banking Center Mandiri Padang)*"

Fokus Penelitian (1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna fasilitas *internet banking* atas terjadinya *cyber crime* di *Business Banking Center*? (2) Apa saja kendala dari *BussinesBanking Center* Mandiri Padang dalam melakukan perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna fasilitas *internet banking* atas terjadinya *cyber crime*?

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui (1) Perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna fasilitas *internet banking* atas terjadinya *cyber crime* di *Bussines Banking Center* (2) Kendala dari *Bussines Banking Center* Mandiri Padang dalam melakukan perlindungan hukum

²⁰ Lenny Putri Sulistyningrum, "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*" (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).

terhadap nasabah bank pengguna fasilitas *internet banking* atas terjadinya *cyber crime*.

Jenis metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan yuridis sosiologis metode pendekatan yang melihat dan menguji peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang menghubungkan kenyataan yang terjadi dilapangan. Sumber data diperoleh dari data primer dengan *field research* dan data sekunder yang diperoleh dari *Bussines Center* Mandiri Padang dengan teknik wawancara dan studi dokumentasi.²¹

Adapun perbedaan dari penelitian ini menggunakan jenis pendekatan yuridis sosiologis dan produk *internet banking* di *Bussines Center* Mandiri Padang sedangkan penelitian saya menggunakan jenis pendekatan fenomenologis.

Adapun persamaan dari penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan sumber data diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dengan melihat peraturan perundang-undang.

5. Mulyati, 2017. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh. "Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan *Internet Banking* (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng "

Fokus penelitian (1) Bagaimana aspek hukum Bank dalam melindungi data pribadi nasabah pada pelayanan *internet banking* di PT.

²¹ Nidia Putri Harry, "Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas *Internet Banking* Atas Terjadinya *Cyber Crime* (Studi Kasus *Bussines banking Center* Mandiri Padang"(Skripsi Universitas Bung Hatta Padang, 2015).

Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng ? (2) Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng?

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami (1) Aspek hukum bank dalam melindungi data pribadi nasabah pada pelayanan *internet banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng ? (2) Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna *internet banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng?

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori. Metode pengumpulan data melalui wawancara, penelitian lapang (*field research*) dan metode keperustakaan (*library research*).²²

Adapun persamaan dari peneliti ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis data deskriptif melalui pengumpulan data melalui wawancara, penelitian lapang dan metode keperustakaan.

Adapun perbedaan dari peneliti ini meneliti aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pada penyelenggaraan layanan *internet banking* (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng) dengan pendekatan yuridis normatif, sedangkan penelitian saya meneliti perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* dengan analisis interpretatif.

²² Mulyati, "Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kereng)" (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh, 2017).

6. Linda Wahyu Oktaviana, 2017. Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN Jember),”*Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*”

Rumusan masalah (1) Bagaimana edukasi dan perlindungan nasabah pada Bank Syariah oleh OJK? (2) Bagaimana bentuk perlindungan oleh OJK pada nasabah Bank Syariah? (3) Bagaimana mekanisme pengaduan nasabah untuk mendapat perlindungan dari OJK ?

Tujuan peneliti ini untuk mengetahui (1) Bagaimana edukasi dan perlindungan nasabah pada bank syariah oleh OJK (2) Bentuk perlindungan oleh OJK pada nasabah bank syariah (3) Mekanisme pengaduan nasabah untuk mendapat perlindungan dari OJK?

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research* dengan menghasilkan data deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data primer diperoleh dari pimpinan dan tim bagian perlindungan konsumen, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), kepustakaan serta berbagai referensi buku-buku.

Adapun perbedaan dari penelitian ini meneliti tentang perlindungan nasabah Bank Syariah oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan jenis penelitian *field research* sedangkan tentang penelitian saya meneliti perlindungan nasabah dari tindakan kejahatan *skimming* dengan jenis pendekatan fenomenologis dengan menggunakan analisis interpretatif.

Adapun persamaan dari penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif jenis penelitian ini deskriptif serta dengan sumber data primer dan sekunder, dengan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi.²³

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Perbedaan	Persamaan
1	Hatialun Rehulina Silahlah	Analisis yuridis kejahatan <i>cyber crime</i> dalam pembobolan mesin atm bank.	2012	Dalam peneliti ini meneliti tentang analisis yuridis kejahatan <i>cyber crime</i> dalam pembobolan mesin ATM Bank dengan menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris (holistik atau gabungan).	Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.
2	Niko Estradiyanto	Perlindungan bagi nasabah bank dalam penggunaan fasilitas <i>internet banking</i> atas terjadinya <i>cyber crime</i> di indonesia.	2012	Dalam peneliti ini perbedaan yang terdapat pada penggunaan produk <i>Internet Banking</i> di Bank BNI.	Dalam peneliti sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah atas terjadinya <i>cyber crime</i> dan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

²³ Linda Wahyu Oktaviana, "Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember" (Skripsi IAIN Jember, 2017).

3	Leny Putri Sulistyaningrum.	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	2014	Dalam perbedaan peneliti ini meneliti tentang perlindungan hukum terhadap nasabah BMT dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, sedangkan penelitian saya meneliti tentang perlindungan nasabah dari tindakan <i>skimming</i> di Bank Syariah Mandiri Area Jember dengan menggunakan analisis interpretatif	Dalam persamaan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan data yang diperoleh dengan hasil wawancara, observasi, dan telaah pustaka
4	Nidia Putri Harry	Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas <i>Internet Banking</i> Atas Terjadinya <i>cyber crime</i> (Studi Kasus <i>bussines banking Center Mandiri Padang</i>).	2015	Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan yuridis sosiologis dan produk <i>internet banking</i> di <i>Bussines Center Mandiri Padang</i> .	Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif dan meneliti tentang perlindungan nasabah atas terjadinya <i>cyber crime</i> .
5	Mulyati	Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan <i>Internet Banking</i> (studi	2017	Dalam peneliti ini meneliti tentang aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pada penyelenggaraan layanan <i>internet</i>	Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis data deskriptif.

		kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)		<i>banking</i> (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng).	
6	Linda Wahyu Oktaviana	Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	2017	Penelitian ini meneliti tentang perlindungan nasabah Bank Syariah oleh OJK sedangkan tentang penelitian saya meneliti perlindungan nasabah terhadap tindakan kejahatan <i>skimming</i> .	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif jenis penelitian ini deskriptif serta dengan sumber data primer dan sekunder .

Sumber : Data Diolah dari penelitian terdahulu, 2018.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki perbedaan dengan peneliti terdahulu, penelitian terdahulu lebih banyak menganalisis kejahatan *cyber crime* dalam pengguna produk *internet banking*. Seperti pada penelitian Mulyati (2017), Nidia Putri Harry (2015), Diana Nur Laili (2016) hasil penelitian keempat penelitian terdahulu tersebut adalah lebih menganalisis tentang produk layanan perbankan yang terkena kejahatan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini lebih melengkap dari peneliti terdahulu agar suatu penelitian tentang perlindungan nasabah terhadap tindakan kejahatan ini lebih kompleks lagi. Pada penelitian ini peneliti ingin menganalisis tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming*, dimana penelitian terdahulu banyak membahas tentang kejahatan dalam layanan perbankan seperti *mobile banking*, *internet banking* atau layanan penggunaan mesin ATM terhadap perlindungan nasabah dan

penelitian saya membahas tindakan kejahatan *skimming* yang terjadi pada pengguna mesin ATM yang saat ini sedang terjadi.

Dengan meningkatnya kejahatan di dunia perbankan diharapkan bank syariah bisa menjadikan transaksi bisnis dengan sangat hati-hati khususnya layanan nasabah atau perlindungan nasabah lebih diutamakan.

B. KAJIAN TEORI

1. Perlindungan Nasabah

Perlindungan nasabah merupakan perlindungan untuk memperoleh jaminan hukum atas penderitaan atau kerugian orang yang telah menjadi korban tindak pidana. Bahwa pada hakikatnya perlindungan hukum untuk nasabah adalah melindungi kepentingan nasabah penyimpanan dan simpanannya dalam sebuah bank, serta resiko kerugian yang menyimpannya. Perlindungan hukum juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah.²⁴

Berkaitan dengan uraian diatas sebagaimana disebutkan dalam hal ini nasabah adalah konsumen yang menggunakan jasa perbankan untuk kepentingannya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen pada pasal 1 ayat 2 dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 mengemukakan Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab I pasal 1 ayat 2 berbunyi:

Konsumen adalah pihak pihak yang menempatkan dananya atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga Jasa Keuangan antara

²⁴ B. Dani. W, *Perlindungan Terhadap Perbankan* (Jakarta :Erlangga. 1993), 9.

lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.²⁵

Dari uraian diatas kita dapat mengetahui bahwa nasabah adalah konsumen yang menggunakan jasa perbankan sehingga nasabah juga mempunyai hak dan kewajiban yang sama dengan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan nasabah juga mempunyai prinsip dalam jasa perbankan yang teruang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 mengemukakan Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab I pasal 2 berbunyi:

- a. Transparansi
- b. Perlakukan yang adil
- c. Keandalan
- d. Kerahasiaan dan keamanan data informasi konsumen
- e. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.²⁶

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada nasabah penyimpan telah pula ditentukan dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dalam pasal 29 ayat (4), yang selengkapnya menyatakan:

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank ”.

²⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, 2013 (Jakarta : Anggota Otoritas Jasa Keuangan),3

²⁶ Ibid.,4

Adapun upaya hukum yang dilakukan oleh bank dalam pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggunaa ATM antara lain:²⁷

1) Upaya Preventif (pencegahan) dilakukan dengan cara:

- a) Pemasangan tutup pelindung *keypad* atau tombol angka pada mesin ATM agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah pada saat memasukan kode PIN.
- b) Pemasangan alat anti *skimmer* pada lubang pembaca kartu ATM dan mengoptimalkan operasional CCTV di seluruh mesin ATM.
- c) Memasang atau menempel himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM dan melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM.
- d) Penerapan teknologi *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) pada kartu ATM yang lebih efektif berlaku untuk seluruh nasabah bank.

2) Upaya represif (penanganan) dilakukan dengan cara:²⁸

- a) Klarifikasi pengaduan nasabah yang kehilangan dana dengan cara melakukan pengecekan data rekening nasabah untuk mengetahui transaksi-transaksi yang menyebabkan berkurangnya saldo

²⁷ Komang Juniawan, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional Denpasar*”, (Jurnal, Universitas Udayana Denpasar, 2016), 11.

²⁸ *Ibid.*,12

rekening nasabah, lalu nasabah menyampaikan transaksi yang tidak merasa dilakukan nasabah.

- b) Pengecekan transaksi nasabah yang diduga janggal berdasarkan penyampaian nasabah, salah satunya adalah pengecekan CCTV pada mesin ATM yang penarikan uangnya tidak diakui oleh nasabah. Dari hasil pengecekan transaksi ini akan diketahui dan disimpulkan apakah transaksi tersebut sah atau transaksi janggal.
- c) Pengembalian dana nasabah yang hilang, apabila sudah disimpulkan bahwa nasabah tidak melakukan transaksi yang tercatat pada rekening nasabah tersebut.
- d) Pembuatan laporan tindakan pidana penggandaan kartu ATM di kepolisian untuk dapat dilakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap pelaku.

2. Prosedur Pengaduan Nasabah Menurut Undang-undang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan.

Di sektor jasa lembaga keuangan atau perbankan banyak permasalahan dan kejadian yang dialami oleh nasabah, mengenai komplain nasabah pada pelayanan bank yang menumpuk berhari-hari, dengan lamanya waktu membuat nasabah tidak bisa menunggu waktu proses pengaduan yang cukup lama, adapun konsep mengenai komplain nasabah yang tidak ada respon terhadap pelayanan bank. Pihak Otoritas Jasa Keuangan mempunyai konsep *Trackable* dan *Traceable* untuk

menyelesaikan perselisihan antara nasabah dan bank atau lembaga keuangan lainnya.²⁹

Mengenai dengan adanya *Trackable* dan *Traceable* adalah konsep layanan Otoritas Jasa Keuangan yang memungkinkan masyarakat mengadukan masalah mereka, dengan lembaga keuangan ke Otoritas Jasa Keuangan lalu, melacak sampai dimana perkembangan dalam konsep ini, ada prosedur pengaduan nasabah yang tertuang dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tertuang dalam Bab III tentang pengaduan nasabah dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh otoritas jasa keuangan.³⁰

Pasal 40 berbunyi:³¹

- a. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Nasabah atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Pengaduan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan omisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.

²⁹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, 2013 (Jakarta : Anggota Otoritas Jasa Keuangan),9

³⁰ Ibid.,7.

³¹ Ibid.,14.

Pasal 41 berbunyi:³²

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratannya sebagai berikut:

- 1) Nasabah mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
 - a) Pelaku usaha jasa keuangan di bidang perbankan, pasar, modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai atau penjaminan paling banyak sebesar Rp 500.000.000,-
 - b) Pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,-
- 2) Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan.
- 3) Pelaku usaha jasa keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- 4) Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya.
- 5) Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan.

³² Ibid.,15.

Pasal 46 berbunyi:³³

- 1) Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.
- 2) Dalam hal ini tidak terjadi kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.

3. Tahapan Prosedur Pengaduan pada Otoritas Jasa Keuangan

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan, perlu adanya Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pada pelaku Usaha Jasa Keuangan. Proses permasalahan antara nasabah dengan bank, jika bank tidak dapat menyelesaikannya maka nasabah mengajukan permohonan tertulis dan melampirkan bukti pendukung. Sebagai berikut proses tahapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah.³⁴

- a. Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan adalah ketidakpuasaan nasabah yang memuat kerugian finansial dan adanya permasalahan antara bank dengan nasabah.
- b. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan baik secara fisik melalui media yang telah disediakan

³³ Ibid.,16.

³⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, 2014 (Jakarta : Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi & Perlindungan Konsumen), 2.

maupun disampaikan secara media elektronik melalui sistem pelayanan terintegrasi sektor jasa keuangan.

- c. Bank wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan dimaksudkan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini kepala eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan bank, dengan tembusan kepada Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan perlindungan nasabah.
- d. Laporan bank kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan secara manual yaitu melalui pengiriman laporan secara fisik dan disampaikan secara elektronik melalui sistem pelayanan nasabah terintegrasi sektor jasa keuangan.
- e. Laporan disampaikan berkala setiap tiga bulan dan disampaikan paling lambat misalnya tanggal 10 bulan berikutnya. Apabila tanggal 10 jatuh pada hari libur, maka penyampaian pelaporan pada nasabah dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur.
- f. Bank dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan melebihi jangka waktu tiga bulan berturut-turut sampai akhir batas waktu penyampaian laporan

- g. Jika bank terlambat menyampaikan laporan akan dikenakan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan tidak disampaikan laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan.³⁵

4. Dasar Hukum Perlindungan Nasabah

- a. Al-Qur'an

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An Nisaa 04: 29)³⁶

Makna umum ayat ini menerangkan hukum transaksi secara umum, lebih khusus kepada transaksi perdagangan, bisnis jual beli. Sebelumnya telah diterangkan transaksi muamalah yang berhubungan dengan harta, seperti harta anak yatim, mahar, dan sebagainya. Dalam ayat ini Allah mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan, (dan segala bentuk transaksi lainnya) harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan oleh syari'at.³⁷

Kita boleh melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha, saling ikhlas. Dan dalam ayat ini Allah juga melarang untuk bunuh diri, baik membunuh diri sendiri

³⁵ Ibid.,3

³⁶ Departemen Agama, *Al-Qur'an Mushaf Per Kata Tajwid*, 107.

³⁷ Ibid., 108.

maupun saling membunuh. Dan Allah menerangkan semua ini, sebagai wujud dari kasih sayang-Nya, karena Allah itu Maha Kasih Sayang kepada kita.

Berkaitan dengan dasar hukum perlindungan nasabah dalam surat An-Nisaa ayat 29, sesungguhnya Allah SWT telah memberikan penjelasan kepada manusia bisa hidup berdampingan dan setiap transaksi yang mengandung perjanjian ada bukti tertulis maka hendaklah ada saksi jika tidak ada maka dipersilahkan adanya jaminan pada si nasabah ataupun perlindungan bagi nasabah yang melakukan transaksi.³⁸

5. *Skimming*

a. Pengertian *Skimming*

Skimming merupakan suatu, *hi-tech method*, yaitu si pencuri memperoleh informasi mengenai pribadi atau mengenai rekening dari kartu kredit. Pelaku *skimming* menggunakan alat elektronik (*electronic drive*) untuk memperoleh informasi tersebut alat ini disebut *skimmer* yang harganya murah, yaitu dibawah US\$ 50 atau sekitar Rp 450.000. Ketika kartu kredit atau kartu ATM digesek (*swip through*) melalui *skimmer* dan disimpan di dalam alat itu atau didalam komputer yang tersambung dengan alat tersebut. *Skimmer* yang terjadi melalui mesin ATM, dilakukan oleh pelakunya dengan memasukkan suatu *card trapping drive* ke dalam ATM *card slot*. Ketika kartu ATM dimasukkan ke dalam ATM *card slot* tersebut, maka *card trapping*

³⁸ <https://mkitasolo.co.id/2011/12/tafsir-surat-nisa-4-ayat-29.html> (dikutip 23 Mei 2018, 13:09).

drive yang ada dalam ATM *card slot* membaca data dalam kartu ATM dan menyimpannya untuk di kemudian hari digunakan melalui kejahatan *skimming*.³⁹

Dengan mendapatkan data informasi nasabah dari kartu ATM, lalu data informasi tersebut digunakan untuk membuat kartu ATM, lalu data informasi tersebut digunakan untuk membuat kartu ATM baru. Yang, kemudian kartu ATM tersebut digunakan untuk mengambil uang nasabah yang tersimpan direkening tanpa sepengetahuan nasabah, dalam hal ini nasabah kehilangan uangnya dan itu merugikan nasabah.⁴⁰

b. Cara kerja *skimming*

Dalam melakukan tindakan *skimming* untuk membobol ATM nasabah perlu memasang alat anti *skimmer* di mesin ATM. Dengan alat *skimmer* tersebut pelaku dapat mengetahui data diri nasabah sewaktu nasabah melakukan transaksi menggunakan kartu ATM pada mesin ATM yang telah dipasang dengan alat *skimmer* tersebut. Dalam melakukan pembobolan ATM ada beberapa cara yang harus dilakukan, ialah sebagai berikut:

1. Teknik *skimming* pada ATM

Pada saat kita memasukan kartu ATM ke mesin ATM, sang mesin ATM akan membaca informasi pada kartu ATM anda untuk digunakan sebagai kunci mengakses fasilitas perbankan anda. Salah

³⁹ Mahesa Jati Kusuma, (*Hukum Perlindungan Nasabah Bank*),8.

⁴⁰ *Ibid.*,10.

satu jalan termudah untuk mencuri data informasi pada kartu ATM anda di mesin ATM yaitu dengan memasang alat tambahan (*skimmer*) di depan mulut tempat anda memasukan kartu ATM. Proses pemasangan *skimmer* dengan terpasangnya *skimmer* pada mulut ATM, setiap nasabah yang datang melakukan transaksi dengan memasukan kartunya ke ATM, sebelum data tersebut dibaca oleh mesin ATM, alat *skimmer* pun telah membaca dan merekam data kartu anda selanjutnya akan di *copy* kan ke kartu magnetik lainnya. Selanjutnya sang pencuri tinggal mengambil alat *skimmernya*, dan menduplikasikan kartu-kartu ATM milik nasabah-nasabah yang sempat mengakses ATM tersebut.

2. Cara mengetahui PIN nasabah

Para pencuri tersebut memasang *hidden* kamera untuk merekam moment saat kita menekan nomor PIN di ATM tersebut. Kamera tersebut bentuknya sangat kecil, dan memiliki internal memori yang cukup besar. Saat ini sangat mudah sekali mendapatkan kamera seperti ini di internet, pemasangan kamera untuk merekam aktifitas pemasukan PIN ATM.

3. Pembuatan kartu magnetik palsu

Saat sang pencuri mengambil kembali *skimmer* dan kamera miliknya, dia sudah mendapatkan data-data kartu kita lengkap dengan nomor PIN. Selanjutnya pencuri tinggal membuat kartu magnetik baru dengan data-data kartu kita didalamnya dengan alat

yang umum digunakan untuk pembuatan kartu ATM. Selanjutnya pencuri memiliki akses penuh selayaknya pemilik rekening yang dicuri, untuk meminimasi resiko biasanya sang pencuri memilih ATM yang tidak ada kamera CCTVnya, oleh sebab itu tidak heran mengapa beberapa transaksi yang pencuri memilih di ATM bank lain yang tidak memiliki CCTV (*switching*).⁴¹



⁴¹ Reni Asri Mutiah, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Atas Tindakan Skimming di Anjungan Tunai Mandiri Automated Teller Machine (ATM)*, (Jurnal Universitas Negeri Jember, 2017),19.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting* sosial dalam suatu tulisan yang bersifat naratif, artinya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar dari pada angka-angka. Mendeskripsikan suatu berarti menggambarkan apa, mengapa, dan bagaimana suatu kejadian terjadi.

Jenis penelitian menggunakan fenomenologis yang mana penelitian ini lebih kepada hasil data dari informan yang telah ditentukan. Fenomenologis dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu. Karena khusus meneliti suatu hal atau sistem tertentu, jenis penelitian fenomenologis bukanlah dilakukan untuk menarik kesimpulan terhadap fenomena dari suatu populasi atau kumpulan tertentu melainkan khusus untuk kejadian atau fenomena yang diteliti saja.⁴²

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan penjelasan dan gambaran lebih mendalam tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember. Skripsi tentang perlindungan nasabah dari

⁴² Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 28.

tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember menggunakan metode penelitian kualitatif.

Pendekatan penelitian tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember ini menggunakan pendekatan fenomenologis. Dalam pendekatan ini peneliti berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian diperlukan dalam suatu penelitian untuk membatasi wilayah penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dan kegiatan penelitian memperoleh data-data yang diperlukan dan menjawab pertanyaan yang telah ditetapkan lokasi penelitian ini dilakukan di kabupaten Jember. Tepatnya pada Bank Mandiri Syariah Area Jember, yang beralamatkan JL.P.B Sudirman No. 41-43, Kabupaten Jember Jawa Timur kode pos 68118 Telp (0331) 411522. Pertimbangan pemilihan tempat penelitian di Bank Mandiri Syariah Area Jember yakni, bahwa Bank Mandiri Syariah Area Jember memiliki strategi pencegahan tindakan *skimming* di Bank Mandiri Syariah Area Jember pada penempatan mesin ATM Bank Syariah Mandiri hanya terdapat di Kantor Bank Syariah Mandiri Area Jember saja, dan tidak terdapat di seluruh pelosok desa guna meminimalisir terjadinya *skimming* dan pada kartu ATM juga dilengkapi dengan *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) agar terhindari dari pengambilan data oleh pelaku kejahatan *skimming*.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan sumber informasi untuk mencari data dan masukan-masukan dalam mengungkapkan masalah penelitian atau lebih dikenal dengan istilah informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penulisan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu teknik untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda beda dengan teknik yang sama. Yang dimaksud sumber yang berbeda ini ialah orang tersebut dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau seseorang yang paling cocok untuk kita gali informasi yang sesuai dengan penelitian pada skripsi ini.⁴³ Adapun informan dalam penelitian ini adalah bapak Dhany Brian sebagai *back office & SDM*, Aldila Ersaputri & Nindy sebagai *customer service*, dan bapak Febri sebagai *security*.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu obyek dengan sistematika fenomena yang diselidiki. Observasi dapat dilakukan sesaat ataupun mungkin dapat diulang.⁴⁴ Observasi adalah dasar dari seluruh ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh dari observasi. Dalam penelitian

⁴³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta), 2014, 84

⁴⁴ Skandarramumidi, *Metodelogi Penelitian Petunjuk Prktis Untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), 69.

ini peneliti mengobservasi dan melakukan penelitian tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

2. Wawancara

Wawancara adalah sesuatu proses tanya jawab lisan, di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar telinga sendiri dari suaranya.⁴⁵ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan, yang memahami tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Mandiri Syariah Area Jember.

Adapun data yang diperoleh dari hasil wawancara adalah proses pengaduan nasabah korban tindakan *skimming*, upaya perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember, data ini dapat diperoleh dari bagian yang memahaminya yakni *Back Office, Customer Service* dan *security*.

Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi struktur yang sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti

⁴⁵Ibid., 88.

perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁴⁶

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan demikian yang dimaksud metode dokumentasi adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah dan lain sebagainya yang sudah didokumentasikan.

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya, hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila di dukung oleh foto yang yang mencerminkan keadaan asli dan bagus.⁴⁷

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai *setting* sosial atau

⁴⁶ Ibid., 233.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2007),240.

dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Analisis yang digunakan yaitu analisis interpretatif, dimana peneliti menginterpretasikan isi undang-undang terkait perlindungan nasabah dari ancaman *skimming*.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang dianalisisi terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisa data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.⁴⁸ Analisis data menurut teknisnya mencakup tiga kegiatan sebagai berikut:

1. Reduksi Data/ *Data Reduction*

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasi data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian.

Reduksi data juga merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta wawasan yang tinggi. Bagi

⁴⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2014),93.

peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data mendiskusikan dengan orang yang lebih ahli. Dalam penelitian ini setelah mendapatkan informasi dan data sebaiknya langsung didiskusikan dengan dosen pembimbing.

2. Penyajian Data/ Data Display

Setelah reduksi data maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.⁴⁹

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca menarik kesimpulan. Oleh karena itu, sajian harus tertata dengan baik.

Dalam penelitian ini informasi yang diperoleh dari para beberapa informan diantaranya *Back Office*, *Customer Service*, dan *security* kemudian di sajikan dalam bentuk uraian singkat pada penyajian data.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dengan Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diberikan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

⁴⁹ Kuntjojo, *Metode Penelitian* (Kediri: Press, 2009), 22.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tapi mungkin juga tidak. karena seperti yang diungkapkan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dalam bentuk diskripsi atau gambaran yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas.⁵⁰

F. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif mensyaratkan derajat kepercayaan yang tinggi dari data yang dikumpulkan. Hal ini dapat dipahami agar hasil penelitian memberikan manfaat yang besar bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Kebenaran data menverifikasi bahwa yang dilakukan sebelumnya adalah benar dan tepat sebab kesalahan pada perolehan data yang tidak relevan atau bahkan salah. Oleh karena itu, keabsahan data sangatlah vital dalam penelitian.

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber artinya menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui narasumber yang berbeda sampai ditemukan pandangan yang sama dari masing-masing narasumber.⁵¹

⁵⁰ Pupu Saiful Rahmat, *Penelitian Kualitatif* (EQUILIRIUM, Vol.No.9, 2009), 32.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 274.

Keabsahan data dalam penelitian ini adalah keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu atau sumber lain namanya adalah triangulasi. Teknik pemeriksaan data triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

G. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan
 - a. Menyusun rancangan
 - b. Memilih lapangan
 - c. Mengurus perijinan
 - d. Menjajaki menilai lapangan
 - e. Memilih dan memanfaatkan informan
 - f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahap Pekerjaan Lapangan
 - a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
 - 1) Pembatasan latar dan peneliti
 - 2) Penampilan
 - 3) Pengenalan hubungan peneliti dilapangan
 - 4) Jumlah waktu studi
 - b. Memasuki lapangan
 - 1) Keakraban hubungan
 - 2) Mempelajari bahasa
 - 3) Peranan peneliti

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

- 1) Mencatat data
- 2) Analisis lapangan.⁵²



⁵² Ibid., 274.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran maka akan dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri Area Jember

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998.⁵³

Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri tidak terlepas dari peristiwa krisis moneter dan ekonomi Indonesia yang terjadi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Peristiwa krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami keterpurukan yang menyebabkan pemerintah Indonesia memperbaikinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah mengganti Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang

⁵³ Dokumen tentang, “*Sustainability Report PT Bank Syariah Mandiri*”, 2015, 39.

Perbankan dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998 pada bulan November 1998. Undang-undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan cara merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik. Dengan terjadi merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.⁵⁴

⁵⁴ Ibid.,40

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui surat putusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri pertama kali beroperasi secara resmi pada Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis Bank Syariah di Bank Susila Bakti dan manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran Bank Syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri (Persero). Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.⁵⁵

Bank Syariah Mandiri kemudian membuka Kantor Cabang di seluruh provinsi seluruh Indonesia, salah satunya di Jember. Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember pada bulan Desember 2009 yang berlokasi di Jl.PB Sudirman No.41-43 Jember Lor, Patrang,

⁵⁵ Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 2 Juni 2018

Kabupaten Jember sebagai Kantor Cabang Utama Jember. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Bank Syariah Mandiri mempunyai keunggulan dalam pelayanannya yang cepat, produk lengkap, dana nasabah dilindungi oleh LPS (lembaga penjamin simpanan), serta sudah masuk ke BUKU III yang merupakan tingkat kelompok dari perusahaan perbankan berdasarkan jumlah modal inti karena menyangkut keamanan dan kekuatan bank dalam menghadapi resiko operasional, semakin besar modal inti maka semakin aman dana nasabah yang disimpan didalam bank.⁵⁶

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antar pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, small medium enterprise (SME), commercial, dan corporate.*

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

⁵⁶ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, 27 Juni 2018

b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Struktur Organisasi⁵⁷

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember merupakan tempat kegiatan manajemen dan operasional dijalankan. Setiap organisasi memiliki suatu pola struktur organisasi yang disesuaikan dengan keadaan perusahaan, besar kecilnya perusahaan dan kompleksnya tugas-tugas.

Untuk menyusun organisasi betapapun kecilnya terlebih dahulu perlu disusun rencana kerjanya, karena organisasi pada umumnya diartikan sebagai wadah serta proses kerja sama sejumlah manusia, yang terlibat dalam hubungan formal dalam rangkaian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

⁵⁷ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, 23 Juni 2018

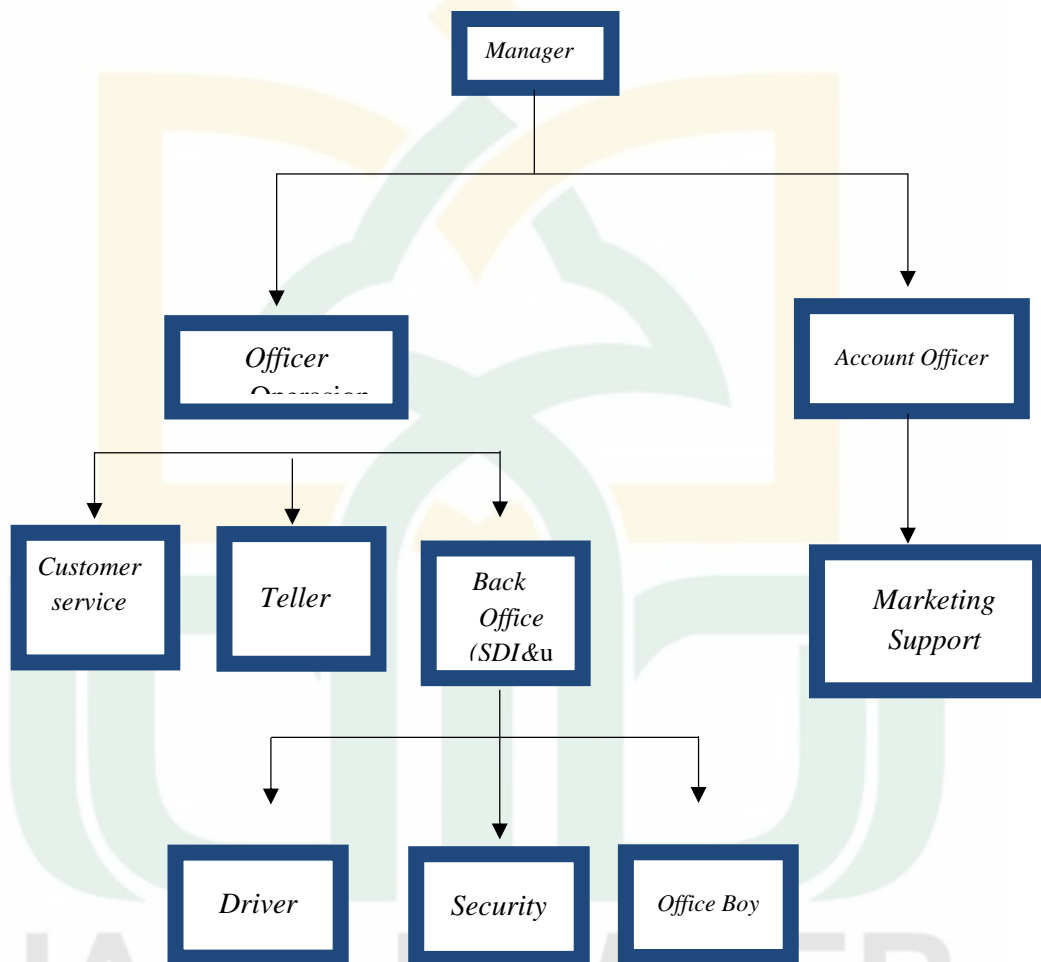
Jadi dalam mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien maka perlu adanya suatu struktur organisasi yang baik. Dari struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab dapat dilihat dengan jelas, sehingga akan memudahkan orang-orang yang ada didalam suatu perusahaan untuk melaksanakan tugas masing- masing. Jadi sewajarnya struktur organisasi yang dimiliki suatu perusahaan merupakan gambaran kegiatan yang dilaksanakan dan juga menyatakan fungsi-fungsi tertentu, dimana satu sama lain dihubungkan dengan garis-garis aturan dan tanggung jawab yang ada dalam perusahaan itu.

Adapun bentuk organisasi yang digunakan adalah bentuk organisasi lini. Bentuk organisasi lini ini disebut juga dengan garis atau bentuk organisasi komando (*line organization*). Bentuk organisasi lini adalah suatu bentuk organisasi dimana puncak pemimpin, yaitu *branch manager* dipandang sebagai sumber kekuasaan tunggal. Segala ketentuan, keputusan atau segala kebijakan ada ditangan satu orang, yaitu *Branch Manager*.

Dalam organisasi lini wewenang dari puncak pemimpin dilimpahkan kepada satuan-satuan organisasi dibawahnya untuk semua jenis atau bidang pekerjaan, menurut garis komando. Dari puncak pimpinan sampai kepada bawahan (satuan-satuan organisasi lini) berlangsung menurut garis komando. Oleh sebab itu dalam organisasi lini pada umumnya dikenal sebagai unsur pemimpin dan pelaksana yang terdapat di dalamnya. Yang dimaksud dengan pimpinan adalah pimpinan

tunggal atau puncak pimpinan organisasi. Pelaksana adalah orang-orang atau unit-unit di dalam organisasi yang secara langsung berhubungan dengan tercapainya suatu tujuan organisasi lini.⁵⁸

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Area Jember



(Sumber data: Diolah dari struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember).

⁵⁸ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, 23 Juni 2018.

Berdasarkan struktur organisasi, maka akan diuraikan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian, yaitu sebagai berikut:⁵⁹

a. Kepala Cabang Pembantu

1. Mengelola secara optimal sumber daya cabang pembantu agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang pembantu.
2. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume/sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, pendanaan maupun jasa-jasa.
3. Memastikan realisasi target operasional cabang pembantu serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya.
4. Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran pembiayaan, pemasaran jasa-jasa untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
5. Melakukan *review* terhadap ketajaman dan kedalaman analisa pembiayaan guna antisipasi risiko dengan penekanan kepada kesalahan pemohon pembiayaan, aspek legalitas nasabah, aspek pengamanan termasuk penetapan prasyarat dan syarat pembiayaan.
6. Memutuskan pencairan pembiayaan sesuai dengan wewenangnya
7. Melakukan pembinaan, baik terhadap nasabah maupun investor.
8. Memantau kualitas aktiva produktif dan mengupayakan kolektibilitas lancar minimal sama dengan target yang telah ditetapkan kepala cabang induk

⁵⁹ Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 31 Juli 2018.

9. Memonitor pelaksanaan penagihan tunggakan kewajiban nasabah
10. Mengambil keputusan atas semua kegiatan-kegiatan di bidang pemasaran dan operasi sampai dengan batas wewenangnya.
11. Mensosialisasikan pedoman/ketentuan-ketentuan/kebijakan Direksi kepada pegawai terkait.
12. Memberi persetujuan pengeluaran biaya untuk kepentingan cabang pembantu sesuai dengan batas wewenangnya.
13. Mengarahkan para pejabat/petugas yang diberikan wewenang pengoperasian AS-400 untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan *password* dan sandi masing-masing termasuk kerahasiaan *password* yang menjadi tanggung jawabnya.
14. Melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung terhadap kondisi lingkungan serta keamanan cabang pembantu.
15. Memastikan bahwa seluruh transaksi cabang pembantu telah dicatat secara benar pada laporan keuangan cabang pembantu.
16. Melakukan pemanataan terhadap ketepatan dan kebenaran pengiriman laporan ke Kantor Cabang induk.
17. Memastikan bahwa prinsip kepatuhan telah dilaksanakan oleh seluruh jajaran cabang pembantu.
18. Menandatangani surat-surat keluar atas nama cabang pembantu.
19. Mewakili kepala cabang induk untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan kegiatan di cabang pembantu.

20. Secara berkala (minimal sebulan sekali) dan dadakan melakukan *cash opname*.
21. Menyelenggarakan pengumpulan data atau informasi mengenai perkembangan ekonomi, pembangunan dan dunia usaha setempat untuk dijadikan indikator perkembangan usaha cabang pembantu.
22. Mengarahkan dan mendorong seuruh pegawai cabang pembantu untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan meningkatkan produktivitas individu.
23. Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern atau ekstern.
24. Mengimplementasikan bagan/struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit kerja cabang pembantu sesuai dengan pedoman organisasi cabang pembantu.
25. Merencanakan pendidikan pegawai dan mengusulkan ke kantor pusat
26. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas dan kuantitas sumber daya yang tersedia guna menetapkan langkah-langkah/langkah/strategi yang akan dilakukan.

b. *Asisten Marketing Officer*

1. Melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai volume atau sasaran yang telah ditetapkan
2. Melakukan *survey* atau pengamatan secara langsung terhadap kondisi atau potensi bisnis daerah.

3. Membuat perencanaan dan sosialisasi dengan nasabah maupun investor, untuk memperoleh nasabah atau investor yang baik.
 4. Melaksanakan sosialisasi dengan nasabah atau investor sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
 5. Melayani permohonan pembiayaan nasabah, baik baru maupun perpanjangan
 6. Melakukan pengawasan dan membina nasabah sehubungan dengan fasilitas pembiayaan yang sedang dinikmati.
 7. Melaksanakan penagihan rutin atas kewajiban nasabah yang jatuh tempo.
 8. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan nasabah yang tergolong kolektibilitas kurang lancar, diragukan dan macet.
 9. Melakukan pemantauan terhadap kualitas aktiva produktif dan mengupayakan pencapaian kolektibilitas lancar minimal sama dengan target yang ditetapkan kantor cabang induk.
 10. Mengimplementasikan budaya SIFAT
 11. Melaksanakan pendidikan yang ditugaskan oleh atasan
 12. Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain yang ditugaskan atasan
- c. Administrasi Pembiayaan
1. Melakukan pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan prasyarat/syarat yang telah disepakati.

2. *Memonitoring* ketertiban pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah (angsuran/bagi hasil)
3. Melakukan administrasi jaminan pembiayaan
4. *Memonitoring* kewajiban nasabah yang telah jatuh tempo (menunggak) untuk diinformasikan kepala cabang pembantu untuk ditindak lanjuti.
5. Membuat dan menyampaikan laporan di bidang pembiayaan baik kepada Kantor Cabang induk secara benar dan tepat waktu.
6. Melakukan *monitoring* atas kualitas aktiva produktif dan menginformasikan hasilnya kepada kepala cabang pembantu.
7. Mengusulkan perbaikan pedoman atau ketentuan, monitoring atau pengawasan pembiayaan.
8. Melaksanakan pengelolaan filling dokumen pembiayaan (legal dokumen) secara aman dan tertib.
9. Mengikuti pendidikan sesuai yang ditugaskan atasan
10. Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh kepala cabang pembantu.

d. Teller

1. Bersama-sama dengan kepala cabang pembantu :
 - a) Membuka atau menutup brankas.
 - b) Menghitung uang yang akan disimpan ke dalam brankas
 - c) Mengambil atau menyimpan uang tunai dari atau ke dalam brankas

- d) Melaksanakan pengawasan khasanah atau brankas
 2. Pada awal atau akhir hari mengambil atau menyimpan *box teller* dari atau ke dalam brankas.
 3. Melayani penyetoraan tunai maupun non tunai dengan benar dan tepat
 4. Melayani penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan tepat.
 5. Membuku (*posting*) mutasi kas secara benar melalui terminalnya.
 6. Menyortir dan mempersiapkan bundelan uang tunai yang akan dilabel (diikat dengan kertas vignet Bank BSM)
 7. Menjumlahkan nominal dan lembar warkat kliring dan mencocokkannya dengan rekapitulasi kliring penyerahan.
 8. Melaksanan *sign-on* dan *sign-off* secara tertib pada pagi hari dan setiap akan mengakhiri pekerjaan pada terminal.
 9. Bersama-sama dengan kepala cabang pembantu melaksanakan *cash opname* setiap akhir bulan
 10. Menampung usul/saran nasabah/investor dan diteruskan kepada kepala cabang pembantu untuk ditindaklanjuti.
 11. Menjaga kerahasiaan password di Kantor Cabang pembantu.
- e. Pelaksana Operasi
1. Melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi transfer/kliring/inkaso keluar atau masuk maupun Nota Debet keluar atau masuk setiap akhir hari

2. Menatausahakan kebenaran atau kecocokan antara fisik blanko nota kredit dan nota debit dengan kartu persediaan
 3. Mem-*file* berkas-berkas antara fisik blanko nota kredit dan nota debit.
 4. Mengimplementasikan budaya sifat
 5. Melaksanakan pendidikan yang ditugaskan oleh atasan
 6. Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain yang ditugaskan atasan
- f. *Customer Service*
1. Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah atau investor mengenai produk BSM beserta syarat-syaratnya.
 2. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai permohonan investor.
 3. Melayani permintaan buku cek/bilyet giro
 4. Melayani permintaan nasabah.

4. Prinsip-Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri⁶⁰

a. Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam.

b. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana bank berada dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab, dimana Bank Syariah Mandiri Area Jember

⁶⁰ www.syariahmandiri.co.id 29 Juli 2018.

benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

c. Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

d. Universalitas

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai *rahmatan lil alamin*.

5. Produk-produk Bank Syariah Mandiri.⁶¹

a. Pendanaan

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan harian yang menggunakan mata uang rupiah. Rekening ini berdasarkan sistem akad mudharabah muthlaqah. Nasabah bisa memilih dengan fitur ATM baik perorangan maupun non perorangan (lembaga, organisasi, perkumpulan dan lain-lain), dengan penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di *counter* BSM atau melalui ATM. Dierbolehkan buka rekening ini.

⁶¹ Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 29 Juni 2018.

Syarat, fitur dan biaya Tabungan BSM:

- a) Buka rekening hanya perlu kartu identitas berupa KTP/SIM/Paspor.
- b) Setoran awal Rp. 80.000,00 untuk perorangan dan Rp 1.000.000,00 untuk non perorangan
- c) Setoran berikutnya paling kecil bisa Rp. 10.000,00
- d) Saldo minimum setelah penarikan Rp. 50.000,00
- e) Biaya Administrasi perbulan Rp. 7.000,00
- f) Biaya tutup rekening Rp. 20.000,00
- g) Mendapatkan kartu BSM yang bila berfungsi sebagai kartu ATM sekaligus kartu debit buat pembayaran belanja di *merchant* yang menyediakan mesin EDC.
- h) Mendapatkan tambahan fitur *e-banking* berupa *mobile banking* dan *net banking*.
- i) Karena akadnya mudharabah muthlaqah maka mendapatkan bagi hasil atau nisbah.

2) Tabungan Berencana BSM.

Tabungan Berencana BSM merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Syarat, fitur dan biaya:

- a) Berdasarkan pada prinsip syariah mudharabah muthlaqah
- b) Memiliki rekening asal berbentuk tabungan atau giro di BSM

- c) Dana hanya dapat diambil pada saat jatuh tempo (akhir biaya masa kontrak) akan dikenakan administrasi.
 - d) Periode tabungan 1 sampai 10 tahun
 - e) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun saat jatuh tempo
 - f) Setoran bulanan minimal Rp. 100.000,00
 - g) Target dana minimal Rp. 1,2 juta dan maksimal Rp. 200.000.000,00
 - h) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
 - i) Tidak dapat menerima setoran di luar setoran bulanan.
- 3) Tabungan Simpatik BSM

Tabungan simpatik merupakan tabungan yang hampir sama dengan tabungan BSM dengan simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah dan hanya ditunjukkan perorangan saja yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat tertentu yang telah disepakati.

Syarat, fitur, biaya tabungan BSM simpatik:

- 1) Online di seluruh outlet BSM
- 2) Setoran wal minimal Rp. 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 30.000 (dengan ATM).
- 3) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000
- 4) Saldo minimal Rp 20.000

- 5) Biaya tutup rekening Rp 10.000
 - 6) Biaya Administrasi Rp 2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak memotong pokok).
 - 7) Biaya pemeliharaan kartu ATM Rp 2.000 per bulan.
 - 8) Meskipun tidak mendapatkan bagi hasil, tapi bisa memperoleh bonus bulanan.
 - 9) Bisa menikmati fasilitas *BSM card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit sekaligus.
 - 10) Fasilitas tambahan berupa *e-banking* seperti *mobile banking* dan *net banking*.
- 4) Tabungan BSM Dollar

Tabungan BSM Dollar merupakan tabungan simpanan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM dengan menggunakan slip penarikan.

Syarat, fitur dan biaya:

- a) KTP/SIM/Paspor
- b) Bisa disertai NPWP jika ada.
- c) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah
- d) Minimum setoran awal USD100
- e) Saldo minimum USD100

- f) Biaya administrasi maksimum USD,5 dan dapat mengurangi saldo minimal.
- g) Biaya tutup rekening USD,5
- h) Dana USD aman dan tersedia setiap saat
- i) Online di seluruh cabang BSM
- j) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

5) Tabungan Mabror BSM

Tabungan Mabror BSM merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

6) Tabungan Kurban BSM

Tabungan Kurban BSM merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan aqiqah. Bank Syariah Mandiri terkenal sebagai salah satu bank yang mempermudah nasabahnya untuk menyalurkan zakat, infak, dan sedekah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Kurban.

Syarat, fitur, dan biaya:

- a) Berdasarkan pada prinsip syariah mudharabah muthlaqah
- b) Dana hanya dapat diambil pada saat akan melakukan ibadah kurban atau aqiqah.

- c) Minimum setoran awal adalah Rp 50.000
- d) Minimum setoran berikutnya adalah R 25.000
- e) Minimum saldo setelah pelaksanaan aqiqah dan ibadah kurban Rp 50.000

7) Tabungan BSM Investa Cendekia

Tabungan BSM Investa Cendekia merupakan tabungan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap *installment* yang dilengkapi perlindungan asuransi.

Syarat:

- a) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
- b) Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal, fitur, biaya dan manfaat:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthlaqah.
- (2) Periode tabungan 1 sampai 20 tahun.
- (3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo .
- (4) Setoran bulanan minimal Rp. 100.000 sampai Rp. 10.000.000,00 dengan kelipatan Rp 50.000,00
- (5) Bagi hasil yang kompetitif.
- (6) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah namun dapat dilakukan setoran tambahan diluar setoran bulanan.

- 8) Deposito BSM, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
- 9) Deposito BSM Valas, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
- 10) Giro BSM Euro, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanannya dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- 11) Giro BSM, sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- 12) Giro BSM Valas, sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan

ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

13) Giro BSM Singapore dollar, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, daa giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

14) Obligasi Syariah *mudharabah*, surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan emiten (BSM) untuk membayar pendapatan bagi hasil atau kupon dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.

b. Pembiayaan

1. Pembiayaan *Murabahah* BSM, pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga produk ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.

2. Pembiayaan *Mudharabah* BSM, pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank, keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan ini dikelola berdasarkan prinsip bagi hasil.

3. Pembiayaan *Musarakah* BSM, pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan ini untuk kegiatan usaha produktif. Bagi hasil berdasarkan perhitungan *revenue sharing* atau *profit sharing*.
4. Pembiayaan Edukasi BSM, pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.
5. Pembiayaan Griya BSM, pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.
6. Pembiayaan Griya BSM Optima, Pembiayaan pemilikan rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverage* atas agunannya masih dapat meng-cover total pembiayaannya dan dengan memperhitungkan kecukupan *debt to service ratio* Nasabah.
7. Pembiayaan Griya Bersubsidi, pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RSH) yang dibangun oleh

pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

8. Pembiayaan Umroh, pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi biaya perjalanan umroh namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad ijarah.
9. Pembiayaan Griya BSM DP 0%, pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas di lingkungan developer maupun non developer tanpa dipersyaratkan adanya uang muka bagi nasabah (nilai pembiayaan 100% dari nilai taksasi).
10. Pembiayaan kepada Pensiunan, penyaluran fasilitas pembiayaan konsumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran ansuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.
11. Pembiayaan peralatan kedokteran, pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran atau kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran.
12. Pembiayaan Dana berputar BSM, fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah.

13. Pembiayaan BSM Implan, pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan atau koperasi karyawan (kopkar) yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok) BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para anggota koperasi karyawan atau karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.
14. Pembiayaan Resi Gudang, pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas/produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas/produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (*independently controlled warehouse*).
15. Pembiayaan PKPA, Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan. Pola penyaluran yang digunakan adalah executing (kopkar sebagai nasabah), sedangkan proses pembiayaan dari koprasri karyawan kepada anggotanya dilakukan dan menjadi tanggung jawab penuh koperasi karyawan.

16. Gadai Emas BSM, pinjaman kepada perorangan dengan jaminan barang atau emas berdasarkan akad *qardh wal ijarah*. Pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* dengan jaminan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn*, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas sebagai objek *rahn* yang diikat dengan akad *ijarah*.

17. Pembiayaan cicil emas BSM

Pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah*.

18. Pembiayaan Talangan Haji, pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana memperoleh kursi atau seat haji dan apda saat pelunasan BPIH. Dana talangan ini menggunakan akad *qardh wal ijarah*.

6. Produk Jasa.⁶²

- a. Call BSM adalah layanan perbankan melalui telepon yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan.
- b. BSM Card (ATM & Debit Card) adalah layanan perbankan yang berupa kartu debit keluaran Bank Syariah Mandiri.
- c. Sentra Bayar BSM merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

⁶² Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 29 Juni 2018.

- d. *BSM Pooling Fund* adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank yang memudahkan nasabah untuk mengatur/mengelola dana disetiap rekening yang dimiliki nasabah secara otomatis sesuai keinginan nasabah.
- e. *Jual Beli Valas BSM*, pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh BSM dengan nasabah.
- f. *Bank Garansi BSM*, janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga menggunakan akad kafalah, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu telah ditetapkan, pihak yang dijamin (nasabah) tidak memenuhi kewajibannya.
- g. *BSM Electronic Payroll*, pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini BSM secara mudah, aman, dan fleksibel
- h. *SKBDN BSM (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)*, janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (*applicant*) yang mengikat BSM sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau ordernya atau mengakses dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen.
- i. *BSM SUCH (Saudi Umrah & Haji Card)* adalah kartu prabayar dalam mata uang Saudi Arabiyan Riyal.

j. Reksadana Mandiri Investa Syariah Berimbang.⁶³

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Setiap penelitian haruslah disertai dengan penyajian data sebagai penguat. Sebab data inilah yang dianalisa sesuai dengan analisa data yang akan digunakan, sehingga dari data yang dianalisa tersebut dapat menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini digunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk meraih data sebanyak mungkin terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang disajikan sebagai berikut:

1. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan *Skimming* Di Bank Syariah Area Jember.

Lembaga perbankan di Indonesia berinduk pada satu lembaga keuangan yaitu Bank Indonesia dalam melaksanakan kegiatan usahanya, bank kadangkala tidak selalu memenuhi harapan nasabah. Hal tersebut disebabkan karena tidak terlaksananya kewajiban transparansi produk oleh bank jika hal ini terjadi pada nasabah, maka nasabah dapat mengajukan keberatan kepada unit khusus yang menangani pengaduan nasabah selain melakukan pengaduan di bank tersebut nasabah juga melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Tata cara pengaduan permasalahan di Bank Syariah Mandiri Area Jember yaitu dapat diajukan kepada bank yang bersangkutan, dalam hal ini terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi adalah pengguna jasa bank

⁶³Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Area Jember, 27 Juni 2018.

yang memiliki rekening bank yang dapat mengajukan pengaduan ketika terjadi masalah. Cara untuk mengajukan pengaduan tersebut secara lisan maupun tertulis pada kantor terdekat dan juga nasabah dapat menghubungi *call center*. Apabila nasabah akan mengajukan pengaduan secara lisan, pengaduan nasabah akan ditangani dalam kurun waktu dua hari dalam kerja, setelah dua hari pengaduan maka petugas bank akan menghubungi nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.⁶⁴

Untuk prosedur pengaduan nasabah korban tindakan kejahatan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember. Ibu Nindy selaku *customer service* di Bank Syariah Mandiri Area Jember mengatakan:

Salah satu pelayanan dari kami BSM Jember adalah melindungi nasabah dari kejahatan yang terjadi diluar sana ia seperti *skimming*, ATM dicuri dengan orang pihak ketiga, dan lain-lain. Jika nasabah ingin melaporkan keluhanya bisa saja lewat BSM *call center* 14040 atau melalui *web* alamatnya iio, ada prinsip kehandalan BSM yaitumenjamin kualitas, melindungi dana simpanan nasabah, bertanggung jawab atas kerugian nasabah atau disebabkan kelalaian dari pihak kami.

Pihak kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan nasabah menjalankan prinsip penanganan selanjutnya pengaduan dari nasabah yang telah lapor atas kejadian ia misalkan *skimming* yang lagi marak terjadi di perbankan ia saat ini, ada permohonan maaf dan ganti rugi pastinya jika pengaduan nasabah benar sesuai ketentuan.⁶⁵

Proses pengaduan nasabah Bank Syariah Mandiri Area Jember seperti:⁶⁶

- a. Wajib menyampaikan laporan pengaduan setiap tiga bulan di pihak regulator

⁶⁴ Observasi, Jember, 4 Juli 2018.

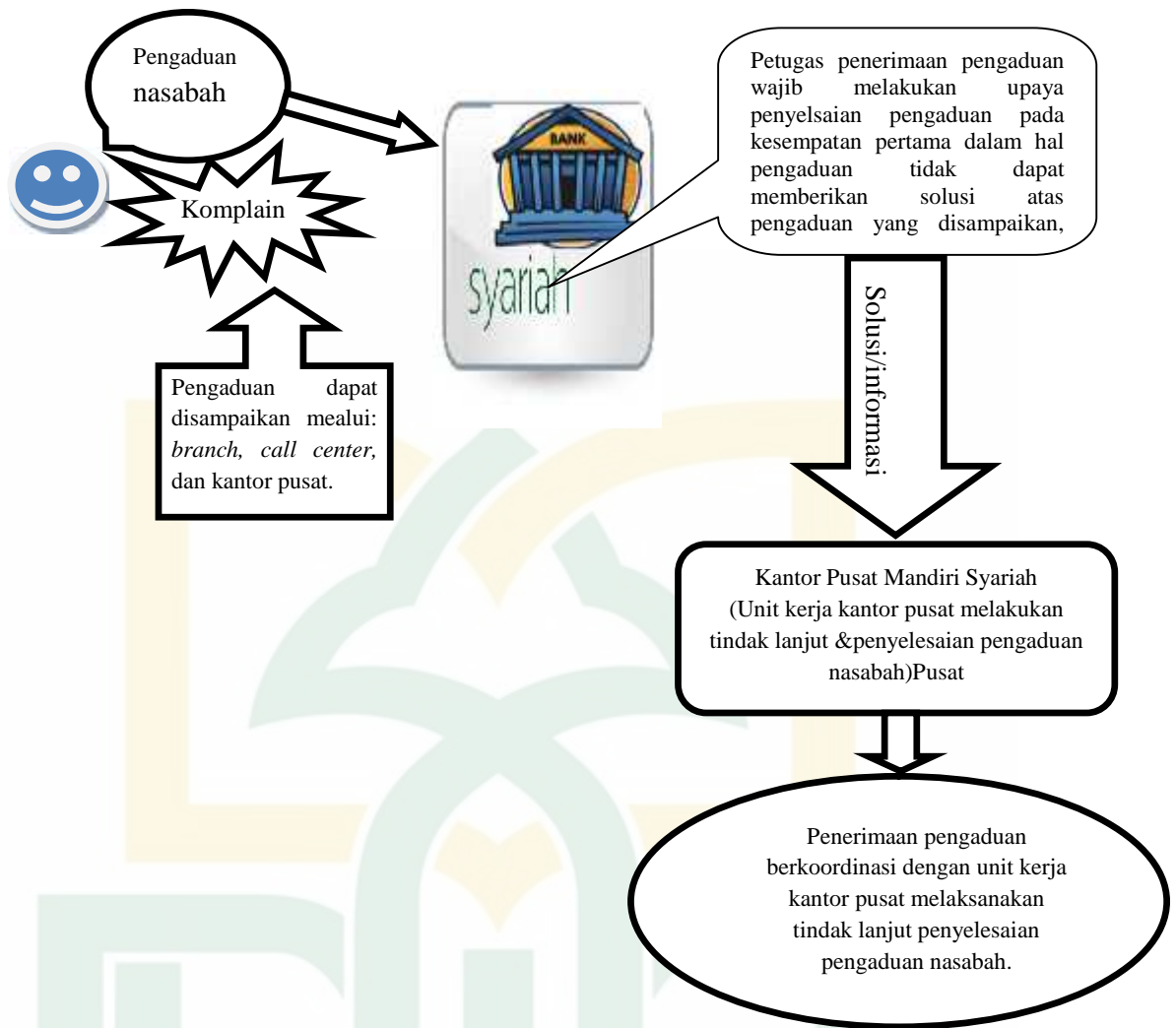
⁶⁵ Nindy, *Wawancara*, Jember, 4 Juli 2018.

⁶⁶ Nindy, *Wawancara*, Jember, 4 Juli 2018.

- b. Mediasi perbankan dan lembaga alternatif penyelesaian sengketa Bank Syariah Mandiri bisa mengajukan sengketa pengaduan nasabah melalui regulator dan lembaga alternatif penyelesaian oleh Otoritas Jasa Keuangan
- c. penyelesaian lewat mediasi regulator apabila kerugiannya di finansial maksiml Rp 500.000.000 si nasabah mengajukan permohonan tertulis dan melampirkan bukti pendukung seumpama si nasabah ini tidak setuju dengan solusi dari kita atau penyelesaiannya melewati jatuh tempo untuk pengajuannya.
- d. Proses pengaduan nasabah bisa lewat BSM *call center* 14040 selanjutnya ke kantor pusat melalui pengaduan tertulis, nama nasabah, tanda bukti nomer rekening nasabah, waktu kejadiannya, dan permasalahan apa yang diadukan.

Alur mekanismenya seperti ini jika pihak kami laporan pengaduan pada kantor pusat:⁶⁷

⁶⁷ Nindy, *Wawancara*, Jember, 4 Juli 2018.



(Sumber: Data diolah dari hasil wawancara dengan Nindy sebagai *customer service*).

Hal tersebut juga disampaikan oleh ibu Aldila Ersaputri sebagai

customer service di Bank Syariah Area Jember menyampaikan:

Usaha penanganan nasabah ketika terjadi kejadian yang merugikan nasabah tersebut kita minta data nasabah dan selanjutnya kita mengkonfirmasi lewat telephon kalau dari sms kita gak pernah karena untuk menghindari penipuan dan Bank Syariah Mandiri Area Jember kita memang dilindungi oleh Lembaga Penjamin Simpanan ini akan memberikan atau mengantikan kerugian nasabah apabila Bank Syariah Mandiri Area Jember ini mengalami penurunan dana, insaallah Bank Syariah Mandiri Area Jember ini masuk mandiri group yang sahamnya sama dan untuk dananya kita

terjamin jadi nasabah gak perlu ragu untuk menyimpan dananya disini persentasenya pun juga jelaskan di depan.⁶⁸

Proses pengaduan Ketika nasabah terkena kejahatan seperti *skimming* si nasabah tersebut :⁶⁹

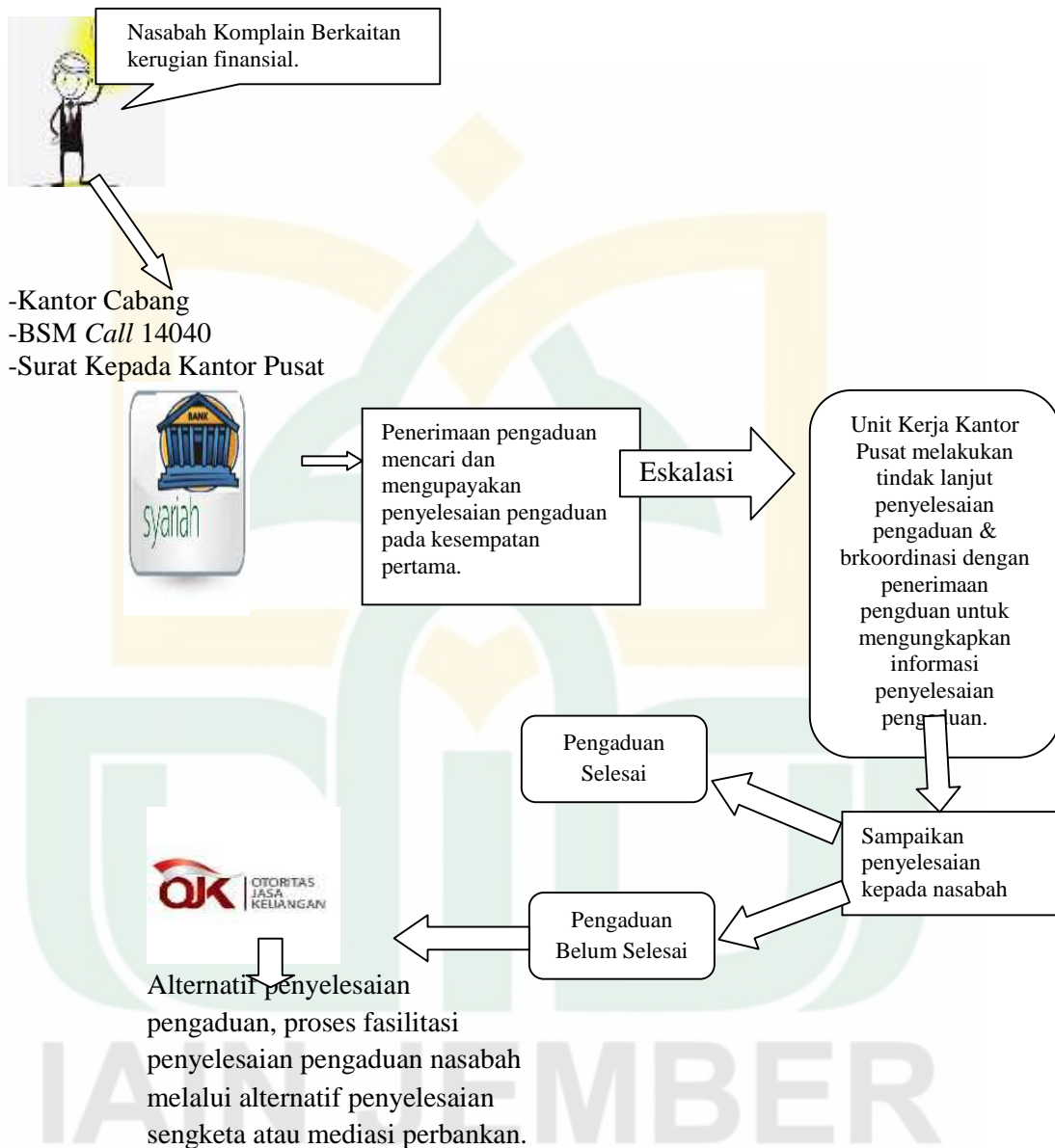
- a. Bisa melaporkan pengaduannya lewat BSM *call* 14040 kantor pusat melalui pengaduan tertulis juga bisa penanganan pengaduan pada nasabah
- b. Penerimaan pengaduan wajib melakukan investigasi atau pemeriksaan awal terkait dengan pengaduan yang disampaikan si nasabah.
- c. Investigasi atau pemeriksaan awal yang wajib dilakukan, ia minimal memeriksa kebenarannya kejadian tersebut kelengkapan dokumennya, memeriksa kebenaran pengaduan nasabah dengan membandingkan dengan catatan pada sistem bank.

Selanjutnya proses penyelesaian pengaduan nasabah pada kesempatan pertama tanpa membedakan tempat nasabah membuka rekening dan penerimaan pengaduan dapat berkordinasi dengan unit kerja lain di bank untuk menyelesaikan pengaduan yang di sampaikan nasabah, pengaduan secara lisan biasanya dua hari kerja dan pengaduan tertulis 14 hari kerja. Ketika pengaduan yang di sampaikan nasabah yang memerlukan penelitian khusus atau terdapat hal-hal yang diluar kendali bank seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar bank dalam transaksi

⁶⁸ Aldila Ersaputri, *Wawancara*, Jember , 6 Juli 2018.

⁶⁹ Aldila Ersaputri, *Wawancara*, Jember , 6 Juli 2018.

yang dilakukan nasabah. Berikut gambar alur pengaduan yang dilakukan oleh nasabah:⁷⁰



(Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Nindy sebagai *customer service*).

Jadi, proses pengaduan nasabah untuk pelaporan terhadap tindak kejahatan seperti *skimming* pada Bank Syariah Mandiri Area Jember ada

⁷⁰ Aldila Ersaputri, Wawancara, Jember, 6 Juli 2018.

beberapa penyelesaian pengaduan nasabah yaitu mulai dari penerimaan pengaduan nasabah, penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah. Penerimaan pengaduan nasabah bisa lewat kantor cabang, BSM *call* 14040, kantor pusat melalui pengaduan tertulis, nama nasabah, nomer rekening nasabah, nominal transaksi, waktu & tempat kejadian, dan permasalahan yang diadukan, Bank Syariah Mandiri Area Jember setiap pengaduan yang disampaikan nasabah petugas bank akan mencatat kedalam sistem pencatatat pengaduan.

Selanjutnya penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah dengan penerimaan pengaduan nasabah mengupayakan penyelesaian pengaduan nasabah pada kesempatan pertama, penerimaan pengaduan dapat berkoordinasi dengan unit kerja lain, dalam kondisi tertentu Bank Syariah Mandiri Area Jember dapat memperpanjang jangka waktu sampai penyelesaian pengaduan nasabah.

Ketika tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan pada Bank Syariah Mandiri mempunyai sarana alternatif untuk menyelesaikan sengketa nasabah yang mengalami kerugian melebihi 500.000.000,- dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar atau melalui pengadilan , yaitu melalui alur penyelesaian pengaduan melalui regulator akan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan dimulai setelah nasabah dan bank sepakat untuk difasilitasi oleh regulator atau oleh Otoritas Jasa Keuangan.

2. Perlindungan Nasabah Dari Tindakan *Skimming* Di Bank Syariah Area Jember.

Perkembangan pesat teknologi, selain berdampak positif juga berdampak negatif, salah satunya adalah perkembangan kejahatan di dunia maya yang dikenal sebagai *cyber crime* hal tersebut juga berdampak pada mesin ATM (*Automated Teller Machine*). Bentuk kejahatan yang berkaitan dalam mesin ATM (*Automated Teller Machine*) adalah *skimming*, dengan memasang alat yang berupa *skimmer* bertujuan untuk merekam data elektronik kartu ATM (*Automated Teller Machine*) nasabah pada pita magnetic yang terdapat di kartu ATM, selanjutnya pemasangan kamera tersembunyi untuk mengetahui nomor PIN masing-masing nasabah. Setelah data tersebut diketahui kemudian dibuatkan kartu yang baru hasil duplikasi dari data-data tersebut dan pelaku dapat langsung menggunakan kartu ATM palsu tersebut tanpa sepengetahuan nasabah.

Selain pelaksanaan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, Bank Syariah Mandiri Area Jember juga meningkatkan pengamanan di mesin ATM yang menjadi tanggung jawab bank, antara lain pemasangan tutup pelindung *keypad* atau tombol angka pada mesin ATM (*Automated Teller Machine*) agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah pada saat memasukan kode PIN, pemasangan alat anti *skimmer* pada lubang pembaca kartu ATM (*Automated Teller Machine*), mengoptimalkan operasional CCTV di seluruh mesin ATM, memasang atau menempel himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM (*Automated Teller*

Machine), melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM (*Automated Teller Machine*) dan implementasi teknologi *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic strip*) pada kartu ATM beserta sarana prosesnya.⁷¹

Untuk perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* ATM di Bank Syariah Area Jember. Bapak Dhany Brian selaku Back Office & SDM di Bank Syariah Mandiri Area Jember beliau mengatakan:

Terkait kejahatan atau *cyber crime* memang belum ada di daerah jember, tetapi di bank kita ada keluhan dari nasabah lainnya yang nanti bisa ditanyakan di *customer service*. Cuma disini *cyber crime* belum ada, tetapi ada bagaimana Bank Syariah Area Jember ini untuk mencegah kejahatan yang lagi marak sekarang yaitu *skimming* pada ATM, meskipun di daerah jember tidak ada tetapi semua perbankan mengantisipasi hal tersebut. Adapun himbauan dari kantor pusat untuk waspada terhadap *skimming*, BSM menerapkan cara perlindungan nasabah itu ada prinsipnya dilakukan secara transparansi, perlakuan yang adil, kehandalan data dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa secara sederhana dan cepat juga biaya terjangkau. Dilakukan secara transparansi dari kami untuk memberikan informasi kepada nasabah secara akurat, jujur terus jelas biar nasabah paham terutama dalam masalah produknya.⁷²

Pencegahan terhadap tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember, yaitu:⁷³

- a. Mengedukasi nasabah untuk hati-hati, ketika ada hal-hal yang aneh nanti nasabah langsung menghubungi bank bersangkutan sering kadang-kadang kitapun pegawainya bank sendiri mendapat telephon dari oknum yng tidak dikenal ia pura-pura duduk di dekatnya ATM untuk melabui korbanya.

⁷¹ Observasi, Jember 20 Juli 2018

⁷² Dhany Brian, *Wawancara*, Jember, 9 Juli 2018.

⁷³ Dhany Brian, *Wawancara*, Jember, 9 Juli 2018.

- b. Ada peraturan atau menempel himbuan larangan ketika masuk ke ATM tidak boleh memakai masker, berkacamata hitam bukan kacamata baca.
- c. Lalu *security* mengingatkan atau menegur seperti “Pak, kacamatanya harap dilepas”. Siapa tau orang tersebut memasukan alat yang dimasukan dalam ATM.
- d. Selanjutnya pengecekan secara berskala terhadap mesin ATM, selanjutnya pemasangan CCTV dan pengecekan CCTV ada kerusakan atau tidak.

Adapun penanganan jika terkena *skimming* itu pelaporanya dari kita sendiri melaluipelaporan di kantor pusat kalau nasabah melaporkan ke kita ketika yang terkena nasabah lain langsung lapor ke Otoritas Jasa Keuangan rata-rata Otoritas Jasa Keuangan melayani keluhan layanan dari pihak perbankan dari intansi apa saja laporanya ke Otoritas Jasa Keuangan. Terkadang ada, dan disitu *customer service* mengecek menginput data terus dilaporkan ke kantor pusat setelah itu ini penarikanya dimana dalam ATM tersebut ada Kamera dan CCTV dari itu kita tau nasabah yang mengambil tetapi batas data yang disimpan oleh CCTV hanya bertahan maksimal 3 bulan setelah itu hangus tetapi ketika nasabah lapor setelah 4 bulan kejadian kemungkinan data sulit ditemukan.⁷⁴

Hal tersebut juga disampaikan oleh bapak Febri selaku *security* di Bank

Syariah Mandiri Area Jember mengatakan:

Keluhan dana nasabah di ATM kebanyakan terkendala dengan sistem yang gangguan oleh jaringan yang lemot untuk masalah nasabah yang komplain, jika terjadi masalah seperti *skimming* kita tindak lanjuti dulu terkena dimana dulu selanjutnya kita cek ditempat lokasi setelah itu kalau jam operasional kita laporkan ke *customer service* atau pimpinan operasional seperti itu biasanya pimpinan operasional langsung ke ATM mengecek ada tidaknya alat *skimming*-nya, jika ada nasabah langsung membuat pengaduan pada bank selnjutnya ke *customer sevice* untuk di tindak lanjuti.⁷⁵

⁷⁴ Dhany Brian, *Wawancara*, Jember, 9 Juli 2018.

⁷⁵ Febri, *Wawancara*, Jember, 11 Juli 2018.

Waspada terhadap tindakan *skimming* BSM melakukan pencegahan seperti:⁷⁶

- a. Didalam mesin ATM kita ada alat anti *skimmer* sistem di dalam ATM sudah diperbarui semua di kartu ATM sudah di perbarui ada *chip*-nya sudah diganti yang baru *chip* sebagai pengantinya pita magnetik.
- b. Dalam mulut ATM sudah ada alat yang dapat terdeteksi dengan kejahatan seperti *skimming*.
- c. Kemudian dilakukan pengecekan CCTV setiap minggu dicek langsung dengan manajer operasional di ATM yang terdapat camera besarnya.

Penanganan dari pihak bank jika terjadi hilangnya dana nasabah disebabkan oleh *skimming* seperti:

- a. Bank akan bertanggung jawab atas hilangnya uang si nasabah tersebut ada tapinya, pihak kami harus memastikan apa benar kejadian tersebut benar-benar terjadi atau benar terkena *skimming*.
- b. Klarifikasi pada nasabah, mulai mengecek data rekening nasabah, dan pengembalian dana yang hilang jika nasabah benar-benar tidak melakukan transaksi yang tercatat pada rekening nasabah.⁷⁷

Jadi, perlindungan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Area Jember dengan upaya pencegahan dan penanganan yaitu pengecekan CCTV setiap minggu, pemasangan alat anti *skimmer*, memasang peraturan atau himbauan kepada nasabah ketika masuk dalam mesin ATM, dan Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan teknologi *chip* sebagai pengganti pita magnetik pada kartu

⁷⁶ Febri, *Wawancara*, Jember, 11 Juli 2018.

⁷⁷ Febri, *Wawancara*, Jember, 11 Juli 2018.

ATM. Bank Syariah Mandiri Area Jember ketika pembukaan rekening nasabah pihak bank memfasilitasi dari sms notifikasi, *mobile banking*, dan *internet banking*, jadi setiap nasabah pembukaan rekening tabungan dan fasilitas Elektronik *Banking*. ATM tersebut langsung terhubung dengan sms notifikasi, *mobile banking*, dan *internet banking*.

Selanjutnya mengenai penanganan Bank Syariah Mandiri Area Jember ketika nasabah terkena *skimming*, Bank Syariah Mandiri Area Jember bertanggung jawab atas kehilangan dana nasabah dan pihak bank mengklarifikasi data nasabah, selanjutnya pihak bank melaporkan ke kantor pusat untuk ditindak lanjuti ke Otoritas Jasa Keuangan.

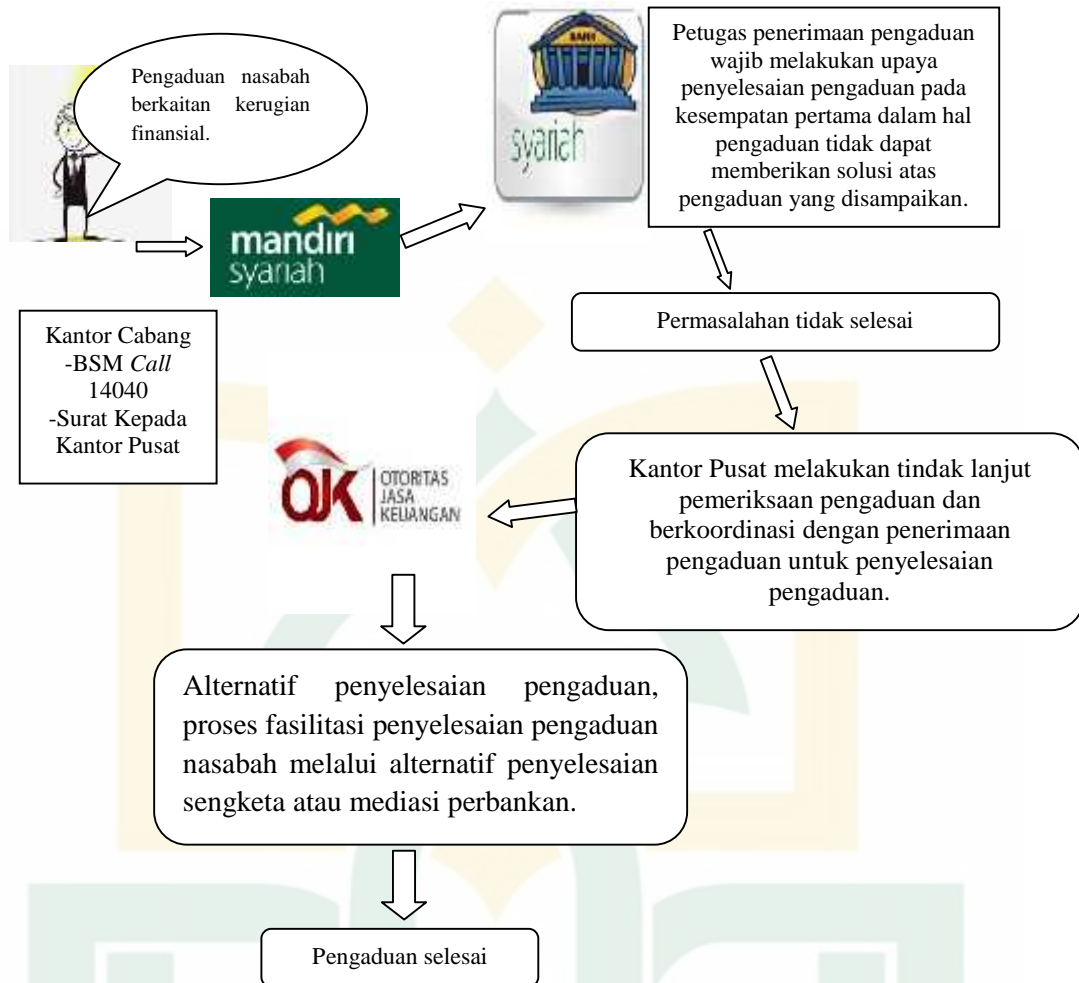
C. Pembahasan Temuan

1. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan *Skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan kejahatan *skimming* pada Bank Syariah Mandiri Area Jember adalah dengan melakukan beberapa prosedur. Hasil penelitian menunjukkan beberapa prosedur yang digunakan untuk prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember diantaranya:

- a. Bank Syariah Mandiri wajib menyampaikan laporan pengaduan setiap tiga bulan di pihak regulator.

- b. Bank Mandiri Syariah bisa mengajukan sengketa pengaduan nasabah melalui regulator dan lembaga alternative melalui Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Proses penerimaan pengaduan nasabah Bank Syariah Mandiri melalui BSM *call center* 14040 selanjutnya ke kantor pusat melalui pengaduan tertulis, nama nasabah, nomer rekening nasabah, jenis layanan yang diadukan, nominal transaksi jika pengaduan terkait finansial, fotokopi bukti identitas nasabah, setiap pengaduan yang disampaikan nasabah petugas bank akan mencatat kedalam sistem pencatatan pengaduan.
- d. Kelengkapan dokumen nasabah untuk pemeriksaan kebenaran pengaduan nasabah dengan membandingkan dengan catatan pada sistem bank.
- e. Penerimaan pengaduan wajib melakukan investigasi atau pemeriksaan awal terkait dengan pengaduan nasabah.
- f. Penyelesaian lewat mediasi regulator apabila kerugiannya di finansial maksimal Rp 500.000.000 nasabah mengajukan permohonan tertulis dan melampirkan bukti pendukung. Skema alur proses pengaduan nasabah pada kantor pusat Bank Syariah Mandiri Jika kantor pusat tidak bisa menyelesaikan pengaduan nasabah, selanjutnya ada sarana alternatif penyelesaian pengaduan sebagai berikut:



Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dengan disesuaikan dengan kajian teori, yaitu proses pengaduan nasabah pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertera, dalam Bab III pasal 40 dan 41 yang berbunyi bahwa nasabah dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan.

Maka dalam menjalankan prosedur pengaduan nasabah Bank Syariah Mandiri Area Jember sudah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertuang di Bab III dalam pasal 40 dan pasal 41 dengan demikian pentingnya penanganan dan pengaduan nasabah sehingga menjadi perhatian khusus bagi Otoritas Jasa Keuangan, bagi Bank Syariah Mandiri Area Jember mengupayakan layanan kepada nasabah dengan penyelesaian yang cepat dan proses yang aman untuk meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

2. Perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

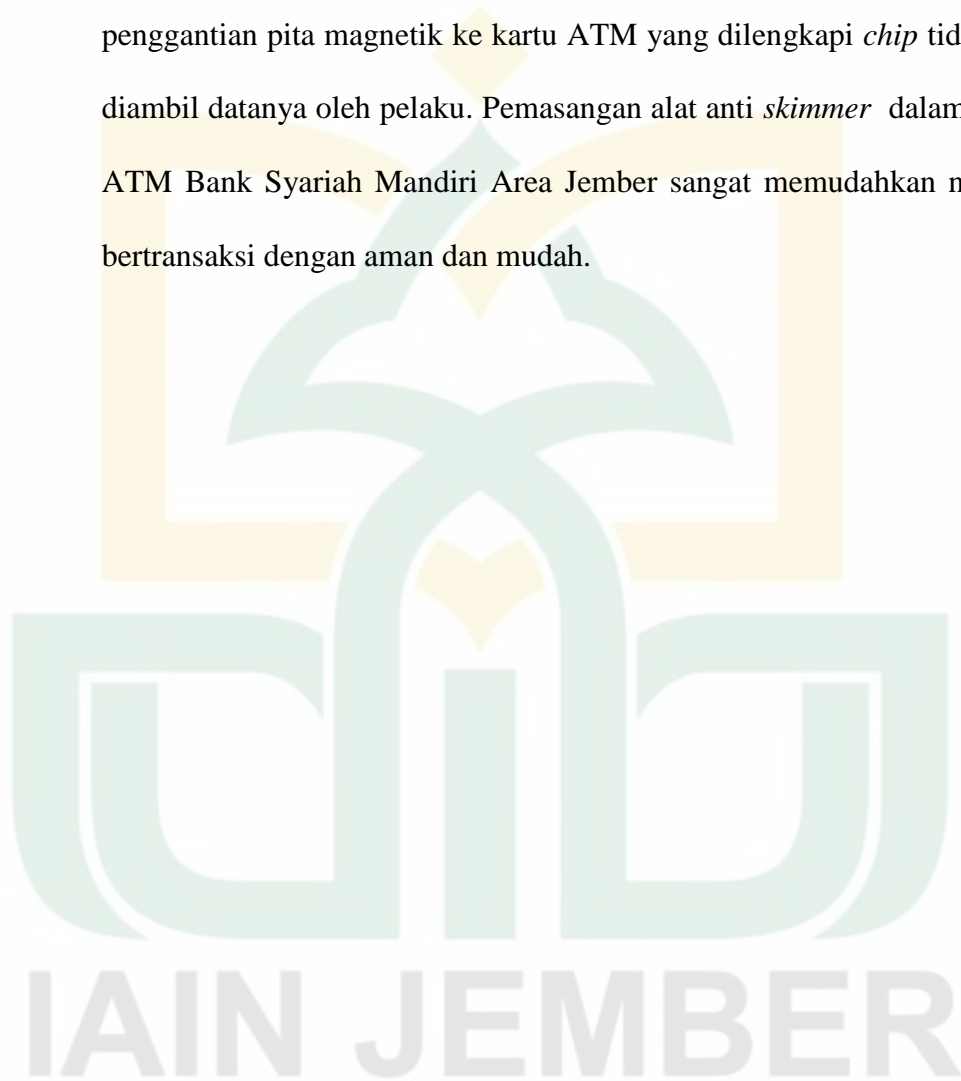
Perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa penerapan prinsip dan upaya perlindungan nasabah yaitu diperlakukan secara transparansi untuk memberikan informasi kepada nasabah secara akurat, jujur, jelas dan perlakuan yang adil untuk nasabah serta kehandalan data pihak bank harus menjaga kerahasiaan nasabah dengan penanganan dan pengaduan untuk penyelesaian sengketa secara sederhana. Dari beberapa penerapan prinsip bagi nasabah, Bank Syariah Mandiri Area Jember mempunyai upaya pencegahan dan penanganan terhadap kejahatan *skimming* sebagai berikut, upaya pencegahan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri sebagai berikut 1) Mengedukasi nasabah untuk waspada dan hati-hati terhadap kejahatan perbankan. 2)

Menempelkan peraturan atau himbauan larangan ketika masuk dalam Mesin ATM. 3) Pengecekan ATM secara berskala. 4) Pemasangan CCTV besar di dalam ruang mesin ATM. 5) Pemasangan alat anti *skimming* atau yang disebut *skimmer* dan pembaruan kartu ATM yaitu *chip* pengganti pita magnetik. Selanjutnya dari Bank Syariah Mandiri Area Jember bentuk upaya penanganan sebagai berikut, 1) Bank bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah. 2) Nasabah melaporkan atas kejadiannya di kantor cabang. 3) permohonan maaf dan ganti rugi jika pengaduan nasabah sesuai ketentuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dengan disesuaikan dengan kajian teori meliputi penerapan prinsip dan upaya pencegahan dan penanganan perlindungan nasabah. Dengan penerapan prinsip yang diatur oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab I pasal 2 yang berbunyi transparansi, Perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data informasi konsumen dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa knsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau. Sedangkan dalam teori upaya perlindungan nasabah ada dua katagori yaitu upaya represif (penanganan) dan upaya preventif (pencegahan).

Jadi, Bank Syariah Mandiri Area Jember sudah menerapkan upaya perlindungan nasabah agar mengantisipasi adanya kejahatan *skimming* dan nasabah berhak mendapatkan perlindungan atas keamanan dan

kerahasiaan sesuai kesepakatan antara pihak nasabah dengan bank, maka akan muncul manfaat seperti masyarakat tidak perlu khawatir untuk menyimpan dananya, masyarakat bisa mengajukan pelaporan jika terjadi kejahatan. Adanya *chip* pada kartu ATM uang nasabah akan aman karena penggantian pita magnetik ke kartu ATM yang dilengkapi *chip* tidak bisa diambil datanya oleh pelaku. Pemasangan alat anti *skimmer* dalam mesin ATM Bank Syariah Mandiri Area Jember sangat memudahkan nasabah bertransaksi dengan aman dan mudah.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan *Skimming* Di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Prosedur pengaduan nasabah korban dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember Sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab III terdapat di pasal 40 dan pasal 41. Dan prosedur pengaduan nasabah yang berurutan dimulai dari proses pengaduan nasabah kepada pihak bank hingga proses penyelesaian lewat mediasi regulator oleh Otoritas Jasa Keuangan.

2. Perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Bank Syariah Mandiri Area Jember untuk melindungi nasabah dari tindakan *skimming* sudah menerapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan yang tertuang dalam Bab I pasal 2, serta upaya pencegahan dan upaya penanganan sudah diterapkan di Bank Syariah Mandiri Area Jember sesuai teori yang ada.

B. Saran

Dari pembahasan tersebut peneliti mencoba memberikan saran konstruktif atas pemahaman dari perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember sebagai berikut:

1. Setiap pelayanan kepada nasabah diharapkan Bank Mandiri Syariah Area Jember mengedukasikan nasabah agar waspada terhadap *skimming*.
2. Perlindungan nasabah lebih di unggulkan karena nasabah merupakan aset suatu bank.
3. Perlu adanya peningkatan sistem IT pada Bank Mandiri Syariah Area Jember.
4. Keamanan di mesin ATM lebih diperkuat dengan teknologi yang baru guna menghadapi kejahatan yang telah terjadi.



DAFTAR PUSTAKA

- Astrini, Dwi Ayu. 2015 *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cyber Crime, Vol III No 1.*
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Mushaf Per Kata Tajwid*
- Dokumen, 2015. *Sustainability Report PT Bank Syariah Mandiri.*
- Dokumen, 2016. *Sustainability Report PT Bank Syariah Mandiri.*
- Estradiyanto, Niko. 2012. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank Dalam Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime Di Indonesia* (Skripsi: Universitas Sebelas Maret Surakarta).
- Harjoko, Agus Tri Prasteyo. 2010. *Cyber Crime Dalam Prespektif Hukum Pidana* (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Harry, Nidia Putri. 2015. *Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime (Studi Kasus Bussines banking Center Mandiri Padan)* (Skripsi: Universitas Bung Hatta Padang).
- Kuntjoyo. 2009. *Metodelogi Penelitian.* (Kediri: Press)
- IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.* (Jember: IAIN Jember Press).
- Juniawan, Komang. 2016. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional Denpasar* (Jurnal: Universitas Udayana Denpasar).
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Kusuma, Mahesa Jati. 2012. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank* (Bandung: Nusa Media).
- Mulyati. 2017. *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh).
- Mutiah, Reni Asri. 2017. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Atas Tindakan Skimming Di Ajungan Tunai Mandiri Automated Teller Machine (ATM),* (Jurnal: Universitas Negeri Jember).

- Oktaviana, Linda Wahyu. 2017. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember* (Skripsi: IAIN Jember).
- Pedoman, 2013. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*. (Jakarta: Anggota Otoritas Jasa Keuangan).
- Pedoman, 2014. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*. (Jakarta: Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi & Perlindungan Konsumen).
- Rahmat, Pupu Saiful. 2009. *Penelitian Kualitatif* (EQUIBLIRIUM, Vol 5, No. 9)
- Silalahi, Hatialum Rehulina BR. 2012. *Analisis Yuridis Kejahatan Cyber Crime dalam Pembobolan Mesin ATM Bank* (Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran").
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA).
- Sulistyaningrum, Leny Putri. 2014. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).
- Skandarramumidi. 2012. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press).
- W, Dhani B. 1993. *Perlindungan Terhadap Perbankan* (Jakarta : Erlangga).
- Wahid, Abdul 2010. *Kejahatan Mayantara Cyber Crime* (Malang:PT Refika Aditama).
- <http://m.detik.com/finance/moneter/kejahatan-skimming-bisa-terjadi-di-semua-bank>. (Dikutip 19 Juli 2018, 11:40)
- <https://mkitasolo.co.id/2011/12/tafsir-surat-nisa-4-ayat-29.html> (dikutip 23 Mei 2018, 13:09)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dias Putri Pamungkas
NIM : 083143003
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program studi : Perbankan Syariah
Institusi : IAIN Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul
**“Perlindungan Nasabah Dari Tindakan *Skimming* Di Bank Syariah Area
Jember”** adalah benar-benar hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali
kutipan-kutipan yang diambil dan disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.









Jember, 13 Agustus 2018



Saya yang menyatakan



Dias Putri Pamungkas
NIM. 083143003

Jurnal Kegiatan Penelitian

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	Selasa, 27 Maret 2018	Surat izin penelitian masuk di Bank Mandiri Syariah Area Jember	
2.	Jum'at, 22 Juni 2018	Menghadap bagian <i>Back Office</i> & SDM di Bank Syariah Mandiri Area Jember	
3.	Senin, 25 Juni 2018	Dokumentasi dan kelengkapan informasi.	
4.	Jum'at 29 Juni 2018	Dokumentasi dan melengkapi informasi.	
5.	Selasa, 03 Juli 2018	Wawancara tentang sejarah Bank Syariah Mandiri Area Jember.	
6.	Rabu, 4 Juli 2018	Wawancara dengan <i>customer service</i> tentang perlindungan nasabah, prosedur pengaduan nasabah, alur mekanisme pengaduan nasabah Bank Syariah Mandiri.	
7.	Jum'at, 6 Juli 2018	Wawancara dengan <i>customer service</i> tentang strategi perlindungan nasabah, keluhan nasabah, upaya perlindungan nasabah, dan alur sarana alternatif penyelesaian pengaduan nasabah.	
8.	Senin, 9 Juli 2018	Wawancara dengan <i>Back Office</i> & SDM tentang edukasi nasabah untuk waspada <i>skimming</i> , Upaya pencegahan <i>skimming</i> .	

9.	Rabu, 11 Juli 2018	Wawancara dengan <i>security</i> tentang keamanan penggunaan ATM yang aman, dan upaya pencegahan dan penanganan kejahatan <i>skimming</i> .	
10.	Jum'at, 20 Juli 2018	Wawancara dengan <i>customer service</i> tentang strategi pencegahan <i>skimming</i> pada mesin ATM, dan keunggulan pengguna ATM Bank Syariah Mandiri.	

Yang menyatakan,
Pimpinan **Bank Syariah Mandiri Area Jember**


Bank Syariah
KANTOR AREA JEMBER

PEDOMAN PENELITIAN

A. PEDOMAN WAWANCARA

- 1) Sejak kapan berdirinya Bank Syariah Area Jember?
- 2) Bagaimana Prosedur pengaduan korban dari tindakan *skimming* pada Bank Syariah Mandiri Area Jember?
- 3) Bagaimana strategi pencegahan *skimming* terhadap perlindungan nasabah pengguna ATM pada Bank Syariah Mandiri Area Jember?
- 4) Apa saja himbauan atau peraturan penggunaan layanan pada mesin ATM di Bank Syariah Area Jember?
- 5) Bagaimana proses pelaporan tindak kejahatan *skimming* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Area Jember?
- 6) Bagaimana usaha penanganan jika terjadi kejahatan *skimming* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Area Jember?

B. OBSERVASI

Letak geografis PT Bank Mandiri Syariah Area Jember di JL.P.B
Sudirman Nomer 41-43, Kabupaten Jember Jawa Timur 68118 .

C. Dokumentasi

- 1) Sejarah berdirinya Bank Mandiri Syariah Area Jember
- 2) Struktur Mandiri Bank Syariah Area Jember
- 3) Visi dan misi Bank Mandiri Syariah Area Jember
- 4) Prinsip-prinsi Operasional Bank Mandiri Syariah Area Jember
- 5) Nilai-nilai budaya kerja Mandiri Syariah Area Jember
- 6) Struktur Organisasi Mandiri Syariah Area Jember

DOKUMENTASI DI KANTOR BANK SYARIAH MANDIRI AREA JEMBER

1. Dokumentasi saat wawancara dengan *Back Office* & SDM tentang sejarah Bank Syariah Area Jember



2. Wawancara dengan ibu Aldila Ersaputri sebagai *Customer Service*



3. Wawancara dengan ibu Nindy sebagai *cutomer service*



4. Wawancara dengan bapak Febri sebagai *security*





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-435/In.20/7.a/PP.00.9/04/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Pimpinan Bank Mandiri Syariah Area Jember

di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Dias Putri Pamungkas
NIM : 083143003
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpn : 082337376695
Dosen Pembimbing : Nikmatul Masruroh M.E.I
NIP : 19820922 200901 2 005

Judul Penelitian : Perlindungan Nasabah Dari Tindakan *Skimming* Di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Jember, 26 Maret 2018

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim
Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

SURAT KETERANGAN

No. 20/727-3/081

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB. Sudirman No 41-43 Jember.
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dias Putri Pamungkas
NIM : 083143003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Universitas : IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Area Jember
dengan judul skripsi "**Perlindungan Nasabah dari tindakan *Skimming* di Bank Syariah
Mandiri Area Jember**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Agustus 2018
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR AREA JEMBER



Jumartono
Area Operation and Service Manager



Hendry Sonny Aprianto
Clearing Operation and Service Spv

BIODATA PENULIS



Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN NASABAH DARI TINDAKAN *SKIMMING* DI BANK SYARIAH MANDIRI AREA JEMBER**

Nama : Dias Putri Pamungkas

Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 29 September 1996

Alamat : Dusun Muncar Desa Kedungrejo RT/RW: 03/01
Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi
Provinsi Jawa Timur Kode Pos 68472.

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan : 1. TK Modern Miftahul Jannah 2001-2002
2. SDN 01 Tembokrejo 2002-2008
3. SMP Muhammadiyah 10 Muncar 2008-2011
4. MAN Srono 2011-2014
5. IAIN Jember 2014-2018

Pengalaman Organisasi : Unit Kegiatan Olah Raga IAIN Jember
(Koordinator Kebidangan Sarana Prasarana)