

**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 وَعَدُ الْآخِرَةِ لِيُسْئِرُوا
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 penelitian 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 resiko. 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

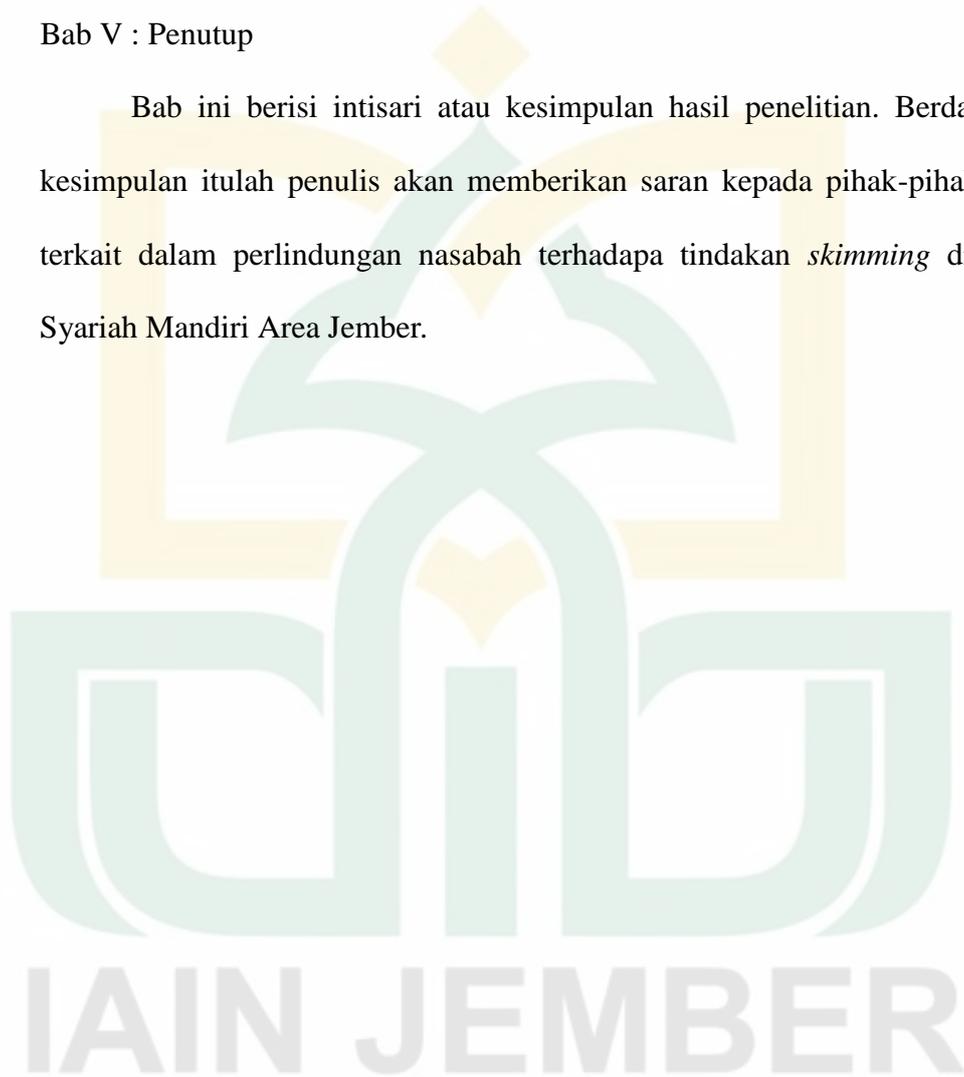
Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian, termasuk pembahasan tentang perlindungan nasabah dari tindakan *skimming* di Bank Syariah Mandiri Area Jember.

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 memasukkan 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 di rekening 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 memasukkan 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 sistematis 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.

