

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH KASUS CARD SKIMMING
ATM DI BSI KCP BENGKULU PANORAMA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

INDRI YANI PUTRI
NIM. 1711140037

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU, 2022 M/1443 H**

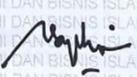
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini yang ditulis oleh Indri Yani Putri, NIM 1711140037 dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming Atm di BSI Kcp Bengkulu Panorama", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 04 Oktober 2021 M
27 Safar 1443 H

BENGKULU

Pembimbing I Pembimbing II


Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP195707061987031003


Drs. Syaifuddin, M.M
NIP197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 511171, 511172, 51276 Fax. (0736) 511171
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI Kcp Bengkulu Panorama**", oleh Indri Yani Putri NIM. 1711140037, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Januari 2022 M / 5 Jumadil Akhir 1443 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 11 Februari 2022 M
10 Rajab 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Asnaini, M.A.
NIP. 197304121998032003

Penguji I

Dr. Asnaini, M.A.
NIP. 197304121998032003

Drs. H. Syaifuddin, M.M.
NIP. 196204081989031008

Penguji II

Yeti Afrida Indra, M.Ak.
NIDN. 0214048401

Mengetahui,
Dekan

Dr. H. Supardi, M.A.
NIP. 196504101993031007

MOTTO

*Menyia-nyiaikan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian
memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiaikan waktu
memisahkanmu dari Allah.*

~ Imam bin Al Qayim

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- 1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yanto Putra dan Ibu Subaryati yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan motivasi untukku.*
- 2. Adik Ku tercinta, Nacua Nabila yang ikut serta memberikan semangat dan membantu meringankan pekerjaan di rumah sehingga aku dapat fokus mengerjakan skripsi.*
- 3. Bapak Drs. M. Syakroni, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Syaifuddin, M.M selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dan bersabar untuk membimbing dalam proses penyelesaian skripsi.*
- 4. Sahabat kuro-kuro ninja dan teman-teman PBS B seperjuangan.*
- 5. Almamater yang telah menempahku*

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Bengkulu Panorama", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 26 Juli 2021 M

16 Zulhijah 1443 H

Mahasiswa yang menyatakan



Indri Yani Putri
NIM 1711140037

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan
Nasabah Kasus *Card Skimming* ATM di BSI KCP Bengkulu
Panorama

Oleh Indri Yani Putri, NIM 1711140037

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bank terhadap tingkat kepercayaan nasabah kasus *card skimming* ATM di BSI KCP Bengkulu Panorama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini adalah bahwa tindakan kejahatan kasus *card skimming* di ATM BSI KCP Bengkulu panorama pernah terjadi di tahun 2020. *Skimming* adalah tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara illegal. Teknik *skimming* dilakukan dengan cara menggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM (tempat memasukkan kartu ATM) dengan alat yang dikenal dengan nama *skimmer*. Modus operasinya adalah mengkloning data dari magnetic stripe yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah. Kasus ini bisa terjadi karena nasabah sering kali melakukan transaksi ATM *outside*. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah dalam kasus ini sudah standarisasi karena sesuai dengan prosedur yang ada.

Kata kunci : *Card Skimming*, *Skimmer*, Mesin ATM

ABSTRACT

*Analysis of the Quality of Bank Services of Customer Trust in the Card Skimming ATM Case at BSI KCP Bengkulu Panorama
By Indri Yani Putri, NIM 1711140037*

The purpose of this study was to determine the quality of bank services on the level of customer trust in the case of ATM card skimming at BSI KCP Bengkulu Panorama. This study uses a qualitative approach with the type of field research (field research). This research uses purposive sampling technique. The results of this study are that the crime of card skimming at the BSI ATM KCP Bengkulu panorama occurred in 2020. Skimming is an act of illegally stealing credit or debit card information by copying the information contained on the magnetic stripe of a credit or debit card. The skimming technique is done by using a tool that is attached to an ATM machine slot (a place to insert an ATM card) with a tool known as a skimmer. The mode of operation is to clone data from the magnetic stripe found on the customer's ATM card. This case can occur because customers often do outside ATM transactions. In improving service quality, customer trust in this case has been standardized because it is in accordance with existing procedures.

Keywords : Card Skimming, Skimmer, ATM Machine...

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming Atm di BSI KCP Bengkulu Panorama". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, M.M selaku Plt. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Debby Arisandi, MBA selaku Plt. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Drs. M. Syakroni, M.Ag selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dalam penulisan skripsi dengan penuh kesabaran.
6. Drs. H. Syaifuddin, M.M selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dalam penulisan skripsi dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan kesuksesanku. Membantu dan senantiasa mendukung penulis baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Sahabat-sahabat tercinta penulis Vivi, Elsa, Dara, Tiyak, Afiqah, Mey, Lbay, Revki, dan Arif yang telah menemani selama proses belajar 4 tahun di kampus. Terima kasih atas kebersamaan yang menyenangkan dan semangat yang diberikan selama ini.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan, khususnya prodi Perbankan Syariah angkatan 2017 kelas B.
12. Diri saya sendiri yang mau dan mampu berjuang, bertahan, berusaha sekuat mungkin walau banyak rintangan. Tidak

menyerah dan terus membangkitkan semangat yang sempat padam. Terimakasih karena sudah sampai pada titik ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 26 Juli 2021 M

16 Zulhijah 1443 H

Indri Yani Putri

1711140037

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Landasan Teori.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Metode Penelitian.....	24

BAB II KAJIAN TEORI

A. Produk Bank Berupa ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>)	28
1. Pengertian ATM.....	30
2. Sistem Elektronik Dalam Lintas Transfer Bank	31
3. ATM Sebagai Salah Satu Jenis EFTs	34
B. Skimming	39
1. Pengertian Skimming.....	39
2. Cara Kerja Skimming.....	42
C. Kualitas Pelayanan	44
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	44
2. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	47
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan	48
D. Rahasia Bank.....	48
1. Pengertian Dasar Rahasia Bank	49

2. Pengaturan Rahasia Bank Menurut UU Perbankan Syariah.....	50
E. Perlindungan Hukum	52
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI).....	56
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	57
C. Produk dan Operasional	57
1. Penghimpun Dana (<i>Funding</i>).....	57
2. Penyalur Dana (<i>Financing</i>).....	62
3. Pelayanan Jasa (<i>Service</i>)	64
D. Struktur Organisasi	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	70
B. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran-Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Struktur Organisasi.....	67
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Acc Judul

Lampiran 2 Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 3 Catatan Perbaikan Proposal

Lampiran 4 Halaman Pengesahan Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5 Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 6 Pedoman Wawancara

Lampiran 7 Halaman Pengesahan Penelitian

Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas

Lampiran 9 Surat Rekomendasi Penelitian

Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 11 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 13 Lembar Saran Tim Penguji

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Joseph Sinkey dalam Taswan (2010:6), “Bahwa yang dimaksud bank adalah departement store of finance yang menyediakan berbagai jasa keuangan”. Bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan. Bank sebagai badan hukum berarti secara yuridis adalah merupakan subyek hukum yang berarti dapat mengikatkan diri dengan pihak ketiga.¹

Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Selain itu, bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan juga diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki

¹ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung: CV.Mandar Maju, 2000), h. 2

sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Dalam hal ini peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di tanah air menjadi sangat strategis. Oleh karena itu, menurut Shelagh Heffernan bahwa bank adalah salah satu pemangku regulasi tertinggi karena kegagalan bank akan menimbulkan biaya sosial yang tinggi berupahilangnya peran bank sebagai lembaga intermediasi dan transmisi dalam sistem pembayaran.

Selanjutnya fungsi utama bank diatur dalam Pasal 3 UU No. 10 Tahun 1998: “Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat”. Bank dapat berfungsi sebagai penerima kredit, menyalurkan kredit, melakukan pembiayaan, investasi, menerima deposito, menciptakan uang dan jasa-jasa lainnya seperti tempat penyimpanan barang-barang berharga. Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan kepada nasabah. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), biasanya diberikan kepada setiap nasabah yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Beberapa bank juga memberikan fasilitas kartu debit pada

kartu ATM yang dapat digunakan untuk transaksi pembelian barang. Pada dasarnya kartu plastik bertujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan.²

Sesuai dengan perkembangan zaman, kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank. Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat penarikan. Dalam praktiknya ada beberapa alat penarikan yang dapat digunakan, hal ini tergantung bank masing-masing. Salah satu alat penarikan yang digunakan untuk menarik dana yaitu berupa kartu yang terbuat dari plastik. Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan *magnetic stripe*. Pada *magnetic stripe* akan terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu, dan informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer. Dalam kenyataan kegiatan berselancar di dunia maya tidak lagi sederhana karena kegiatannya tidak lagi dibatasi oleh teritori suatu negara, yang mudah diakses kapanpun dan dari manapun. Kerugian dapat terjadi baik pada pelaku transaksi maupun pada orang lain yang tidak pernah melakukan transaksi, misalnya dalam

² Ade Arthesa & Edia Handiman, *Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT Indeks, 2006), h. 258-259

hal ini pencurian dana nasabah bank melalui modus *skimmer* (penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri/ATM). Kemajuan teknologi informasi yang menjadi nilai awal dari keberadaan cyber crime, secara yuridis dapat membawa dampak pada hukum yang mengatur tentang hal tersebut. Perhatian terhadap *cyber crime* tersebut dikarenakan dampak dari adanya *cyber crime* bersifat negatif yang dapat merusak terhadap seluruh bidang kehidupan modern saat ini, oleh karena kemajuan teknologi komputer menjadi salah satu pendukung kehidupan masyarakat.

Pada perkembangannya modus-modus kejahatan tersebut berkembang sedemikian rupa, kejahatan yang dilakukan pun telah masuk ke dalam sistem perbankan di Indonesia. Kejahatan di bidang perbankan, serta dampak dari kejahatan ekonomi di bidang perbankan terhadap perekonomian nasional mengakibatkan timbulnya banyak korban. Korban akibat kejahatan ekonomi di bidang perbankan di antaranya para nasabah penyimpan dana, dan bank yang bersangkutan. Pencurian dana nasabah bank melalui modus penggandaan kartu ATM merupakan salah satu kejahatan teknologi di bidang perbankan. Beberapa waktu lalu, modus pencurian dana nasabah bank melalui penggandaan kartu ATM semakin meningkat, hal

ini sebetulnya telah lama diketahui bersama dan telah banyak kasus yang terjadi.

Pengguna ATM juga tidak lepas dari kekurangan atau dampak yang sifatnya negatif. Kekurangan tersebut misalnya adanya kemungkinan kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam transaksi melalui ATM, yaitu dengan penggunaan langsung kartu ATM nasabah yang telah diketahui nomor PIN (*Personal Identification Number*)-nya, pemalsuan kartu, atau pencurian data nasabah pengguna ATM. Terkait pencurian dana nasabah melalui mesin ATM dengan modus *card skimming*, pihak Bank Mandiri Lambung Mangkurat Cabang Banjarmasin menyebutkan terdapat berbagai macam teknik pencurian dana simpanan nasabah melalui mesin ATM, selain itu terkait dengan pencurian dana nasabah juga terjadi di Bank Syariah Indonesia Kcp Bengkulu Panorama. Kasus tersebut terjadi pada tahun 2020 lalu, hal atas pencurian dana nasabah ini terjadi ketika si nasabah ingin mengecek saldo dananya di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panorama. Sejumlah dana si nasabah seketika hilang padahal si nasabah tersebut merasa tidak pernah melakukan transaksi apapun sebelumnya, si nasabah pun merasa dirugikan dan akhirnya si nasabah datang dengan kepanikkan untuk mengeluarkan keluhan si nasabah atas kasus yang terjadi. Pihak bank pun bergegas untuk menindak lanjuti kasus

yang terjadi ini, mulai dari pengecekan cctv saat si nasabah melakukan transaksi di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panorama.

Setelah pengecekan itu berlangsung dan meklarifikasi si nasabah tersebut, ternyata si nasabah diindeksi terkena kasus card skimming. Artinya data nasabah dicuri oleh pihak ketiga sehingga pihak ketiga bisa melakukan transaksi di tempat lain untuk mengambil dana si nasabah tersebut.

Adapun cara pertama yaitu dengan melakukan penggandaan kartu ATM. Proses diawali dengan pemasangan *skimmer* dan kamera di mesin ATM yang tersebar di beberapa wilayah. *Skimmer* dipasang dengan menggunakan *double tape* pada mulut slot kartu ATM. Tujuan pemasangan *skimmer* ini adalah untuk merekam dan menjgambil data kartu ATM yang tertera pada pita *magnetic stripe* yaitu permukaan berwarna hitam pada kartu ATM. Sedangkan kamera sengaja dipasang pelindung berwarna sesuai dengan mesin ATM agar tidak dapat terlihat, kemudian dipasang di atas *key pad* agar dapat melihat nomor PIN yang ditekan oleh nasabah.

³ Masalahnya, respon bank cukup sederhana, bank

³ Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank dalam Kasus Card Skimming*, No.1 Vol. 3 Januari 2018, h. 25-43

menganggap tidak ada masalah sama sekali pada proses transaksi dan memosisikan pengadu untuk bertanggung jawab sendiri atas masalah itu. Menurut bank semua proses transaksi sah dan tidak ada yang mencurigakan, bank tidak akan memberikan ganti rugi dalam bentuk apapun dan bank berlindung pada nasabah harus tunduk pada ketentuan yang berlaku. Merujuk pada pasal 37 B angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang telah Diubah menyebutkan, “setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan”. Kasus di atas menunjukkan masih terdapat kelemahan pada penerapan tanggung jawab bank kepada nasabah. Disisi lain penerapan kerahasiaan bank pun masih banyak kekurangan, terbukti dengan munculnya berbagai kasus kejahatan yang salah satunya pembobolan ATM dengan modus *card skimming* pada mesin ATM.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian lebih lanjut dalam membuat skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH KASUS *CARD SKIMMING* ATM DI BSI KCP BENGKULU PANORAMA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di dalam latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan bank terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panorama ?
2. Bagaimana kepercayaan nasabah saat melakukan transaksi di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panorama ?
3. Bagaimana tanggung jawab bank mengenai kasus *card skimming* yang pernah terjadi pada nasabah di Bsi Kcp Bengkulu Panorama ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bank terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panorama.
2. Untuk mengetahui kepercayaan nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panorama.
3. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak bank berkenaan dengan kasus *card skimming* yang pernah terjadi pada nasabah di Bsi Kcp Bengkulu Panorama.

D. Landasan Teori

Lembaga keuangan dalam arti luas adalah sebagai perantara dari pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*), sehingga peranan dari lembaga keuangan yang sebenarnya yaitu sebagai perantara keuangan/dana masyarakat (*financial intermediary*). Dalam arti yang luas ini termasuk di dalamnya lembaga perbankan, perasuransian, dana pensiun, pegadaian dan sebagainya yang menjembatani antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana.⁴ Pada Pasal 1 butir (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Menurut J. Milnes Holden, bank adalah seseorang atau perusahaan yang menjalankan usaha dengan menerima uang, mengumpulkan surat-surat berharga, bagi nasabahnya yang akan menerima cek sebagai alat penarikan uangnya berdasarkan jumlah yang tersedia dalam masing-masing rekening mereka. Pengertian bank yang hampir sama

⁴ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), h. 77

diberikan oleh Zainal Asikin, yang mengutip dari istilah Fockemen, dimana bank diartikan sebagai suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberi uang dari dan kepada pihak ketiga. Pengertian diatas secara sederhana dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan. Bank sebagai badan hukum berarti secara yuridis adalah merupakan subyek hukum yang berarti dapat mengikatkan diri dengan pihak ketiga.

Fungsi perbankan di Indonesia tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang berbunyi sebagai berikut: “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.” Di Indonesia lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi yang khusus, jadi perbankan Indonesia selain memiliki fungsi yang lazim, juga memiliki fungsi yang diarahkan sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat

banyak. Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009, kartu ATM diartikan sebagai APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana, yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LSB) yang berwenang menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu metode yang digunakan dalam membuat kartu ATM yang palsu serta menggandakan kartu ATM yang sah dan bagaimana dalam menggunakan kartu ATM yang palsu tersebut yaitu dengan metode *Card Skimming*. *Skimming* merupakan suatu *hi-tech method*, yaitu si pencuri memperoleh informasi mengenai data pribadi nasabah atau mengenai rekening nasabah melalui kartu ATM. Pelaku *skimming* menggunakan suatu alat elektronik untuk memperoleh informasi tersebut. Alat itu disebut *skimmer* yang harganya murah, yaitu di bawah US\$ 50 atau sekitar Rp 450.000,00-. Ketika kartu ATM nasabah digesek melalui *skimmer*, maka informasi yang terdapat dalam *magnetic stripe* pada kartu anda akan dibaca oleh *skimmer* dan disimpan di dalam alat komputer yang tersambung dengan alat itu.

Menurut pendapat Heru Sutedi dalam buku Abdul Wahid, bahwa kejahatan yang berkaitan dengan teknologi informasi

dapat dibagi dalam dua bagian besar. Pertama, kejahatan yang bertujuan merusak atau menyerang sistem atau jaringan komputer. Kedua, kejahatan yang menggunakan komputer atau internet sebagai alat bantu dalam melancarkan kejahatan. Sesungguhnya banyak perbedaan diantara para ahli dalam mengklasifikasikan kejahatan komputer. Ternyata dari klasifikasi tersebut terdapat banyak kesamaan dalam beberapa hal. Agar memudahkan klasifikasi kejahatan komputer tersebut maka dari beberapa klasifikasi dapat disimpulkan:

1. Kejahatan-kejahatan yang menyangkut data atau informasi komputer.
2. Kejahatan-kejahatan yang menyangkut program atau *soft ware* komputer.
3. Pemakaian fasilitas-fasilitas komputer tanpa wewenang untuk kepentingan-kepentingan yang tidak sesuai dengan tujuan pengelolaan atau operasinya.
4. Tindakan-tindakan mengganggu operasi komputer.
5. Tindakan merusak peralatan komputer atau peralatan yang berhubungan dengan komputer atau sarana penunjangnya.⁵

⁵Reza Adtya Pamuji, "Perlindungan Hukum dan Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian" (skripsi jurusan Magister Ilmu Huku Universitas Islam Indonesia), 2017. h. 22-26

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis, Semoga penelitian ini bisa dijadikan sumber pengetahuan bagi para nasabah agar lebih berhati-hati saat menggunakan kartu ATM.
2. Secara Praktis, Diharapkan bagi para nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM, alangkah baiknya jika lebih memperhatikan lagi keadaan sekitarnya agar password tidak dapat dikenali oleh pihak yang ingin melakukan modus kejahatan *skimmer*.

F. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti diantaranya ;

Penelitian pertama dilakukan oleh Achmad Nazir Thaharah, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung Tahun (2018) yang berjudul “UPAYA PENANGGULANGAN KEJAHATAN SKIMMING YANG DILAKUKAN MELALUI MESIN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)”. Hasil dari penelitian ini adalah Perkembangan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi telah berjalan sedemikian rupa sehingga pada saat ini sudah sangat berbeda dengan sepuluh tahun yang lalu. Namun demikian perkembangan ilmu positif pengetahuan dan teknologi informasi juga dibarengi dengan aspek negatif yang melekat padanya yaitu dengan munculnya kejahatan-kejahatan

baru yang sangat kompleks disertai dengan modus operandi yang baru. Salah satu contohnya adalah kejahatan *skimming* yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yaitu kejahatan dengan cara menyalin data atau informasi nasabah secara ilegal dengan memasang alat *skimmer* pada mesin ATM. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah Modus Operandi Kejahatan *skimming* yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan (2) Bagaimanakah Upaya Penanggulangan yang dilakukan dalam mengatasi kejahatan *skimming* yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Narasumber dalam penelitian ini adalah Penyidik pada Polda Lampung, Pegawai Bank BUMN di Bandar Lampung, Nasabah Bank BUMN di Bandar Lampung, dan Dosen Bagian Pidana Fakultas Hukum Universitas Lampung. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan (1) Modus operandi dalam kejahatan *skimming* yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah pelaku memilih mesin ATM atau mesin EDC di lokasi yang sepi dan tidak ada pengawasan dari tim keamanan (*security*), kemudian pelaku memasang alat yang dinamakan *skimmer* yaitu perangkat elektronik yang

berukuran kecil di mesin ATM/EDC, alat tersebut dapat menampung hingga ratusan nomor atau PIN dari kartu ATM/debit milik nasabah. Dari alat itu para pelaku mendapatkan salinan data serta informasi nasabah bank, kemudian pelaku menyalin data tersebut ke kartu ATM kosong, dengan kartu ATM baru tersebut pelaku bisa dengan bebas melakukan pembobolan terhadap dana yang dimiliki nasabah bank. Kejahatan *skimming* ini termasuk dalam jenis cybercrime “Infringements of Privacy” yaitu kejahatan yang ditujukan untuk menyerang data/informasi pribadi seseorang (pin kartu ATM/debit) dan hal tersebut dapat menimbulkan kerugian materil dan imateril. (2) Upaya penanggulangan terhadap kejahatan *skimming* yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dengan menggunakan sarana non penal dan penal yang dilakukan oleh beberapa pihak yaitu pihak kepolisian Direktorat Kriminal Khusus Polda Lampung, pihak bank, dan juga dari pihak nasabah bank sendiri untuk bersama-sama menanggulangi sebelum dan sesudah terjadinya kejahatan skimming yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Saran dalam penelitian ini adalah (1) Para pihak yang terakait seperti pihak kepolisian, pihak bank, dan juga pihak nasabah bank diharapkan lebih meningkatkan pengawasan sesuai dengan perannya masing-masing. Pihak kepolisian diharapkan lebih meningkatkan lagi pengamanan berupa penjagaan oleh anggotanya ditiap-tiap lokasi ATM

khususnya yang wilayahnya rawan dan juga jauh dari keramaian. (2) Pihak bank diharapkan dapat menanggulangi kejahatan *skimming* yang dilakukan melalui mesin ATM ini dengan mengganti jenis kartu ATM *stripe magnetic* dengan kartu yang berjenis chip karena kartu jenis chip lebih aman untuk digunakan oleh nasabah bank. Pihak nasabah bank juga diharapkan dapat lebih waspada dan berhati-hati setiap kali memilih lokasi ATM sebaiknya pilih lokasi yang ketat pengamanan *security* dan nasabah juga diharapkan selalu update akan kejahatan-kejahatan baru yang terjadi khususnya kejahatan dalam sistem perbankan, setidaknya para nasabah dapat melindungi dirinya sendiri.⁶

Penelitian yang kedua dilakukan Jovin Ganda Ramdhan, Jurusan Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun (2018) dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Skimming dari UU No.8 Tahun 1999”. Hasil penelitian ini adalah Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Semakin berkembangnya zaman dan teknologi, sektor perbankan sendiri membuat sebuah

⁶ Achmad Nazir Thaharah, *Upaya Penanggulangan Kejahatan Skimming Yang Dilakukan Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*, (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung), 2018

pelayanan baru, salah satu produk hasil teknologi di bidang perbankan yang dapat mempermudah kegiatan transaksi tanpa perlu mendatangi teller bank adalah mesin ATM. Kejahatan pada ATM semakin banyak dilakukan dengan cara *skimming* yaitu dipahami sebagai metode “penyaringan” data pada kartu ATM nasabah. Oleh karena terkait bilamana pihak bank gagal dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sebagai kewajiban bank untuk menjamin dana nasabah yang disimpannya, maka bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah agar nasabah tetap percaya kepada pihak bank jika terjadi hal yang serupa, Upaya hukum apakah yang dapat dilakukan nasabah, apabila mengalami kerugian akibat adanya *skimming* tersebut. Penelitian skripsi ini merupakan tipe penelitian yang bersifat normatif. Dalam kasus *skimming* beban pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Jadi apabila uang nasabah hilang dikarenakan di *skimming* oleh orang yang tidak bertanggung jawab, maka sesuai pasal 4 huruf (H) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas uangnya yang hilang tersebut. Bentuk penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu melalui peradilan atau litigasi dan melalui luar peradilan

atau non litigasi. berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, apabila terjadi sengketa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPSPI. LAPSPI yang didirikan mulai beroperasi pada Januari 2016 didirikan atas kesepakatan bersama enam asosiasi di sektor perbankan.⁷

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Reza Aditya Pamuji, Jurusan Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia Tahun (2017) dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DAN TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI KERUGIAN (STUDI KASUS PENCURIAN DANA SIMPANAN NASABAH DENGAN MODUS CARD SKIMMING)**”. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum serta pertanggungjawaban pihak bank terhadap keamanan data pribadi nasabah maupun dana simpanan nasabah yang ada pada bank dalam kasus card skimming. Kartu ATM yang umumnya dimiliki masyarakat saat ini adalah kartu berbasis *magnetic stripe*. Teknologi *magnetic stripe* pada kartu ATM belumlah mampu memberikan keamanan terhadap data pribadi maupun dana

⁷Jovin Ganda Ramdhan, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Skimming dari UU No.8 Tahun 1999*, (Skripsi Jurusan Hukum Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya), 2018

simpanan yang dimiliki oleh nasabah, karena sangat mudah untuk diduplikasi melalui metode *card skimming* pada mesin ATM yang telah ditambahkan alat perekam, sehingga pelaku dengan mudahnya mengcopy data-data pribadi nasabah untuk kemudian diduplikasi dengan kartu palsu. Dengan kartu palsu tersebut, maka dana nasabah yang menjadi korban sangat mudah untuk dicuri, karena cara penarikan dananya sama dengan kartu ATM yang asli. Permasalahan yang timbul adalah bagaimanakah pertanggungjawaban bank terhadap hilangnya dana nasabah melalui mesin ATM yang diduga dikarenakan pencurian dengan cara penggandaan kartu ATM serta bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian atas pencurian tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris yaitu pendekatan undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut lalu dikaitkan dengan penerapannya yang terjadi dilapangan. penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang mana menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktek pelaksanaannya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research* dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bank bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami nasabah atas pencurian dengan modus *card skimming*, dengan catatan harus dibuktikan dengan rekaman kamera cctv dan tidak ada unsur kelalaian dari pihak nasabah yang menjadi korban.

Perlindungan hukum kepada nasabah berkaitan dengan pertanggungjawaban yang diberikan pihak bank yaitu berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.⁸

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Ricky Prasetyo Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya Palembang Tahun (2019) Skripsi ini berjudul **”Kejahatan *Skimming* (Pemindahan data) Dimesin ATM dalam Perspektif Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)”**. Skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya Kejahatan *Skimming* Dimesin ATM yang terjadi di Bali dilakukan terhadap mesin ATM milik PT.Bank Mandiri. Kejahatan ini dilakukan dengan cara memasang alat Mini Router di *automatic teller machine* (ATM) milik Bank Mandiri yang berlokasi di Minimarket canggu Mart Jalan Batu Mejan Canggu Kec.Kuta Utara Kab.Badung dengan maksud untuk merekam data nasabah bank yang melakukan transaksi di ATM Bank Mandiri tanpa izin dari pihak PT.Bank Mandiri. Hal tersebut melanggar

⁸ Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)*, (Skripsi Jurusan Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia), 2017

Ketentuan Pasal 30 ayat (2) Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang berbunyi “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem sistem elektronik dengan cara apapun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik”. Hal ini sejalan dengan pengertian *Skimming* itu sendiri, *Skimming* adalah tindakan pencurian informasi kartu debit atau kredit dengan cara mengakses ATM dan menyalin informasi yang terdapat pada *strip* magnetik kartu debit atau kredit secara ilegal untuk memiliki kendali atas rekening korban. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Normatif atau penelitian Hukum doktriner yaitu dengan cara menganalisis dari putusan Hakim Pengadilan Negeri Denpasar Nomor: 573/Pid.Sus/2018/PN Dps dalam putusan tersebut pelaku *Skimming* dikenakan Hukuman Pidana penjara selama 2 (dua) tahun serta denda sebesar Rp.500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah). Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-undang Nomor 19 tahun 2016.⁹

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Morix Arnando Arsyad, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung Tahun (2019) yang berjudul “PERLINDUNGAN

⁹ Ricky Prasetyo, *Kejahatan Skimming (Pemindahan Data) Dimensi ATM dalam Perspektif UU No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Skripsi Fakultas hukum Universitas Sriwijaya, Palembang), 2019

HUKUM PIDANA TERHADAP REKENING NASABAH BANK KORBAN SKIMMING MELALUI MESIN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)”. Hasil penelitian ini adalah Banyaknya fasilitas ATM yang disediakan oleh bank sebagai bentuk kemudahan kepada nasabahnya, disalahgunakan oleh pelaku tindak pidana untuk melakukan tindak pidana. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perlindungan hukum pidana terhadap rekening nasabah bank korban *skimming* melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan apakah faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum pidana terhadap rekening nasabah bank korban *skimming* melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pendekatan masalah dilakukan secara yuridis empiris dan normatif. Sumber data yang didapat dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan perlindungan hukum pada korban kejahatan *skimming* merupakan bentuk perlindungan terhadap hak asasi manusia atau kepentingan hukum seseorang yang sudah seharusnya perlu mendapatkan perhatian serius dan penting adanya perluasan bentuk perlindungannya, mengingat dewasa ini bentuk kejahatan dan korbannya begitu kompleks seiring dengan majunya peradaban. Faktor yang mempengaruhi

perlindungan hukum pidana terhadap rekening nasabah bank korban *skimming* melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), antara lain yaitu faktor perbankan, dimana dalam penyelenggaraan layanan internet banking yang menyediakan sarana fisik seperti ATM, bank kurang melakukan pengendalian pengamanan fisik terhadap peralatan dan ruangan yang digunakan terhadap bahaya pencurian, perusakan dan tindakan kejahatan lainnya oleh pihak yang tidak berwenang. Saran, diharapkan aparat penegak hukum yang memahami seluk beluk teknologi informasi/internet, sehingga pada saat pelaku tindak pidana ditangkap, aparat penegak hukum tidak akan mengalami kesulitan untuk menemukan alat bukti yang dipakai menjerat pelaku terlebih apabila kejahatan yang dilakukan memiliki sistem pengoperasian sangat rumit.¹⁰

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan saya lakukan adalah Untuk persamaannya dari penelitian diatas dengan penelitian saya, kami sama-sama mengangkat permasalahan yaitu tentang kasus *Skimming Card* pada masing-masing ATM di tiap lembaga keuangan syariah yang diteliti setiap penulis. Untuk letak perbedaannya disini, untuk penelitian terdahulu lebih

¹⁰Morix Arnando Arsyad, *Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Rekening Nasabah Bank Korban Skimming Melalui Mesin ATM*, (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung), 2019

menjelaskan tentang dasar hukum mengenai kasus *skimming* ini sedangkan penelitian saya lebih ke tanggapan nasabah serta pihak bank mengenai kasus *skimming*, yang telah banyak merugikan para nasabah saat menggunakan ATM. Namun pada intinya penelitian diatas masuk ke poin-poin inti yang ingin saya teliti nanti.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut peneliti, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan berbagai informasi dengan cara mengadakan wawancara secara langsung kepada narasumber yang merasa dirugikan atas modus *card skimming* saat transaksi di ATM BSI KCP Panorama serta mewawancarai pihak bank serta nasabah mengenai kasus *card skimming*.

Penelitian lapangan ini membahas mengenai suatu fenomena yang terjadi yaitu keadaan dimana para nasabah merasa dirugikan atas modus *card skimming* pada saat penelitian itu dilakukan.¹¹

¹¹Albi Anggito dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat : CV Jejak, 2018), h. 3

2. Waktu dan lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di BSI KCP Bengkulu Panorama, tepatnya di Jl.Salak No.80 Kel.Panorama Kec.Gading Cempaka Kota Bengkulu. Alasan peneliti ingin meneliti dilokasi ini karena peneliti ingin mencari tahu dan ingin membuktikan mengenai kasus skimming apakah benar pernah terjadi atau tidak di ATM BSI Kcp Bengkulu Panorama ini.

3. Subyek atau Informan Penelitian

Dalam pemilihan subyek/informan penelitian ini, penelitian menggunakan teknik purposive sampling yakni peneliti hanya memilih orang-orang atau informan menurut peneliti bisa membantu memberikan informasi yang peneliti inginkan. Pada peneliti ini infoman adalah beberapa karyawan pihak BSI KCP Bengkulu Panorama.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data Primer yang dipakai dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan yaitu di BSI KCP Bengkulu Panorama. Sedangkan data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari data-data berupa dokumen yang sudah ada dalam bentuk bahan hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka yang dilakukan antara lain melalui beberapa buku dan literatur yang di pandang mewakili (*Resprentatif*) dan berkaitan (*relevan*) dengan objek penelitian. objek penelitian yang dimaksud tersebut,yaitu tentang kasus skimming.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Metode ini dilakukan dengan cara mengunjungi narasumber atau objek penelitian di BSI KCP Panorama Bengkulu. Studi lapangan ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu dengan pengumpulan data secara akurat dan terpercaya dengan tanya jawab secara langsung, bebas dan terbuka kepada narasumber.
2. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data diperoleh dan diambil dari dokumentasi-dokumentasi yang penulis dapatkan Selama observasi, mendapatkan data yang diperlukan, mengumpulkan dan mempelajari di pandang mewakili (*Representatif*), relevan dan berhubungan dengan objek penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Didalam suatu penelitian analisis data adalah bagian yang sangat penting karena analisis data yang menentukan kualitas dari hasil penelitian yang dilakukan, analisis data kualitatif dilakukan sepanjang penelitian dari awal hingga akhir, hal ini dilakukan karena penelitian kualitatif mendapatkan data yang membutuhkan analisis sejak awal penelitian. bahkan analisis awal itu yang menentukan proses penelitian selanjutnya.

Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis data kualitatif, dimana setelah pengumpulan data yang didapatkan dari lapangan seperti informasi yang sudah didapatkan dari hasil wawancara kemudian di observasi yang merujuk pada buku ,jurnal dan dari media lainnya data-data tersebut kemudian dipilah hingga menjadi satu yang bisa dikelola sehingga dapat membantu penulis dalam mengambil kesimpulan dari kata-kata yang diperoleh setelah di analisis guna mendapatkan jawaban¹²

¹² Sandu Siyonto dan Muhamad Ali Sidiq, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 122

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Produk Bank Berupa ATM (*Automated Teller Machine*)

Perkembangan aktivitas masyarakat, khususnya di bidang bisnis makin ramai. Sehingga menuntut kalangan perbankan menciptakan berbagai macam produk yang dibutuhkan masyarakat, salah satu produk bank yang sangat banyak digunakan masyarakat antara lain ATM (*Automatic Teller Machine*).

Kartu ATM adalah kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank yang digunakan untuk mengambil uang tunai dari mesin ATM. Kartu ATM juga dapat digunakan untuk mentransfer uang di *account* pemilik kartu kepada rekening milik orang lain. Kartu yang hampir sama dengan kartu ATM adalah *credit card* itu hanya dapat digunakan kepada pihak yang telah melakukan kesepakatan dengan pihak bank, yang mengeluarkan kartu kredit kepada yang bersangkutan. Para pihak yang terkait dalam penggunaan kartu ATM adalah pemegang kartu (*card holder*), penerimaan pembayaran dengan kartu dan penerbit (Bank).¹³ Penyediaan jasa-jasa untuk lalu lintas pembayaran bagi bank umum, yaitu:

¹³Retnowulan Susantio, *Kapita Selektta Hukum Ekonomi dan Hukum Perbankan*, (Bandung: Seri Varia Yustisia 1, 1996), h. 11

1. Pemindahan uang (transfer dana) baik secara manual maupun secara *on line* atau *electronic* .
2. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga (*collection*).
3. Menyediakan tempat untuk menyiapkan barang dan surat berharga (*safety box*).
4. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan kontrak (*custodian*).
5. Bertindak sebagai wali amanat (*trustee*).
6. Memberikan jaminan *letter of credit* (L/C).
7. Memberikan bank garansi.
8. Bertindak sebagai *sub registry* dalam perdagangan Obligasi Negara dengan izin Bank Indonesia.
9. Bertindak sebagai penanggung (*guarantor*) dalam penertiban Obligasi.
10. Memberikan pelayanan *financial advisory*.
11. Bertindak sebagai *arranger* dalam hal penerbitan surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek (misalnya *commercial paper*).
12. Memberikan jasa pengurusan piutang atau pinjaman jangka pendek dari transaksi perdagangan dalam atau luar negeri, yang dilakukan dengan cara pengambil alihan atau pembelian piutang tersebut (*factoring*).

13. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun.
14. Memberi pelayanan penukaran uang (*money changer*).
15. Memberikan pelayanan dalam penarikan tunai atau pembayaran transaksi dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit.
16. Menerbitkan Draft, yaitu surat perintah bayar tidak bersyarat yang diterbitkan bank kepada korespondennya.
17. Menerbitkan cek perjalanan (*traveler's check*).

1. Pengertian Kartu ATM (*Automated Teller Machines*) dan/atau Kartu Debit (*Debit Card*).

Kartu ATM dan kartu debit adalah kartu pembayaran yang merupakan gabungan antara kartu ATM dan kartu debit, sehingga memiliki lebih banyak fungsi dari kartu ATM biasa. Kartu ATM dan kartu debit merupakan kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik pada rekening tersebut, yang pada saat kartu tersebut digunakan untuk bertransaksi akan mengurangi dana yang tersedia pada rekening tersebut.

Kartu ATM dan kartu debit adalah sebuah kesatuan dalam satu kartu, perbedaan penyebutannya dikarenakan dari penggunaannya yang multifungsi. Sebuah kartu dapat dikatakan sebagai kartu ATM jika

kartu tersebut digunakan untuk melakukan transaksi pada mesin ATM, khususnya ditujukan untuk mengambil dana. Jika kartu tersebut digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dan pembelian non tunai dengan menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang tersedia pada layanan pedagang (*merchant*) maka kartu tersebut dikenal sebagai kartu debit.¹⁴

2. Sistem Elektronik Dalam Lintas Transfer Bank.

Transfer adalah salah satu jenis pelayanan perbankan yang banyak digunakan oleh masyarakat pengguna jasa perbankan. Berbagai macam transaksi dapat dilaksanakan melalui transfer perbankan. Cara ini lebih aman dan efisien bagi nasabah karena nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar pada saat bepergian. Pengertian transfer atau mentransfer adalah :

- a. Memindahkan sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain
- b. Menyerahkan atau mengalihkan hak milik kepada orang lain
- c. Mengirim
- d. Mengalihkan

¹⁴ BankIndonesia, *Mengenal Kartu Debit & ATM*, www.bi.go.id/id/perbankan/edukasi/Pages/perbankan17.aspx, diakses pada tanggal 13 Oktober 2016

Dana adalah uang yang disediakan untuk suatu keperluan. Transfer dana adalah pengiriman uang lewat bank, yang dalam bahasa Inggris disebut remittance atau bank transfer. Transfer dapat terjadi karena pembayaran dimana pembayar dan penerima pembayaran tidak saling bertemu misalnya karena keduanya berada di lain kota atau lain negara.

Transfer dana yang menggunakan peralatan elektronik dan teknologi komputer sebenarnya bukan merupakan barang baru bagi perbankan Indonesia. Perkembangannya mulai tahun 1980-an yang kemudian menjadi lebih pesat dengan dikeluarkannya kebijakan yang menyebabkan menjamurnya bank-bank di Indonesia.

Electronic Transfer merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat atau transfer secara fisik diganti dengan teknik elektronik. Bagian-bagian yang dalam transfer dana sebelumnya memakai *paper based* diganti dengan sistem elektronik, antara lain sebagai berikut :

- a. Pengirim pesan elektronik antara bank pengirim dengan bank penerima. Misalnya model lama *telegraphic transfer* diganti dengan instruksi

pembayaran via teleks atau hubungan *computer to computer*.

- b. Data penting yang dahulunya dibuat dengan paper based diganti dengan sistem data yang terekam dengan mesin seperti *Magnetic Ink Character Recognition (MICR)* atau *Optical Character Recognition (OCR)*.
- c. Penggunaan data, terminologi dan dokumentasi pengiriman yang standar.
- d. Pembuatan instruksi transfer dengan *computer*.
- e. Menciptakan sistem elektronik yang baru dimana tidak hanya sekedar menggantikan sistem lama yang berdasarkan *paper based*.

Ciri Transfer Elektronik adalah :

- a. Pemakaian sistem elektronik yang canggih.

Teknologi yang berupa telegraph, teleks, telepon, mesin ATM, bahkan internet merupakan teknologi yang semakin memainkan peranan penting dalam proses transfer uang antar bank.

- b. *Batch Transmission*.

Batch transmission adalah beberapa transfer yang diakumulasi menjadi satu dan dilakukan sekali tranfer untuk keseluruhan transfer tersebut. Dalam hal ini biasanya

setelah dilakukan *batch transmission* diikuti oleh penyerahan fisik dari peralatan memori komputer.

c. Transfer yang lebih mengaktifkan nasabah.

Nasabah pengirim uang lebih aktif dengan memasukkan data ke dalam sistem perbankan dan diproses langsung oleh sistem komputer perbankan tanpa sama sekali ada campur tangan pegawai bank yang bersangkutan.

d. Penggantian terhadap beberapa langkah dalam sistem warkat.

Dalam hal ini apa yang dahulunya digunakan warkat, sekarang ini digunakan sistem elektronik diantaranya adalah pergantian instruksi warkat dengan *magnetic tape*, peralatan memori komputer, dan pengiriman instruksi kredit dengan peralatan telekomunikasi.

3. ATM sebagai salah satu jenis *Electronic Funds Transfer System (EFTs)*

Electronic Funds Transfer System (EFTs) di Indonesia merupakan bagian dari teknologi sistem informasi yang dikembangkan dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam

pelaksanaan tugas dan pelayanan bank kepada pihak masyarakat luas.

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah masyarakat kita melalui berbagai kemudahan dan fasilitas yang dapat menciptakan transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronik, mengingat efisiensi dan keamanan yang ditawarkan. Tidak terkecuali transaksi yang dilakukan oleh nasabah perbankan, termasuk pelayanan transfer. Ada dua macam *Electronic Funds Transfer System* (EFTs), yaitu :

- a. Sistem EFTs yang tidak mengaktifkan nasabah.

Sistem ini digunakan oleh bank dan lembaga keuangan lainnya untuk transfer dana antar bank. Nasabah bank tidak mempunyai akses langsung dengan sistem ini. Dalam hal ini pegawai banklah yang lebih aktif.

- b. Sistem EFTs yang diaktifkan oleh nasabah bank.

Sistem ini dikembangkan di dunia perbankan untuk memberikan kemudahan dan akses langsung bagi nasabah bank ke rekening dana mereka. Contoh produk EFTs adalah ATM, *electronic pre-payment cards* dan *home banking*.

Sejak dikeluarkannya produk kartu oleh Barclaycard pada tahun 1960-an, penggunaan kartu kredit dan bentuk-bentuk kartu plastik lainnya berkembang dengan sangat cepat. Pada dasarnya ada empat bentuk kartu yaitu: kartu *cheque*, kartu debit, kartu kredit dan ATM.¹⁵

ATM bukanlah cara pembayaran tetapi dapat memberikan nasabah uang tunai dan pelayanan pembayaran. Nasabah memasukkan kartu ke dalam mesin dan memberikan nomor PIN sebagai identitasnya. Kartu ATM hanya dapat digunakan di mesin-mesin ATM dari bank yang mengeluarkan kartu dan bank-bank lain yang telah mengadakan perjanjian dengan bank tersebut.

Perkembangan uang plastik ini akan terus berlanjut dan harus diantisipasi sejak dini. Hal ini dikarenakan tingkat keamanannya yang tinggi dan tingkat pengawasan bank yang tinggi, yang dilakukan secara komputerasi dengan sistem *online*, sehingga pemilik kartu dapat mengetahui berapa jumlah dana dalam rekeningnya pada saat dilakukan transaksi.

¹⁵Marcus Smith and Patricia Robertson, *Plastic Money Law Of Bank Payment*, (London: Sweet & Maxwell, 1999), h. 161

Automated Teller Machines (ATM) pada dasarnya merupakan terminal EFTs yang mampu melakukan beberapa jenis pelayanan rutin perbankan kepada nasabah. Sistem ATM dapat menangani transaksi transfer, informasi saldo nasabah, penarikan tunai ataupun angsuran kredit kecil. Sistem ini biasanya dioperasikan selama 24 jam sehari dan berlokasi tidak hanya dilingkungan bank sendiri, tetapi juga di pusat-pusat perbelanjaan ataupun sarana umum lainnya. Sistem ATM dapat dioperasikan sendiri oleh masing-masing bank ataupun melalui kerjasama beberapa bank dengan membentuk suatu jaringan ATM bersama (*Shared ATM Network*).

Fungsi ATM mula-mula dimaksimalkan untuk meningkatkan rekening cek sebagai alternatif yang memberikan kenyamanan bagi fungsi-fungsi kasir dalam mencairkan uang. Dalam istilah sederhana, ATM adalah mesin elektro mekanis yang dipakai oleh nasabah bank untuk mendapatkan jasa perbankan. Sebuah ATM biasanya memuat tiga tempat untuk memasukkan (*input*) informasi ke

dalam sistem dan tiga tempat untuk keluaran (*output*). Tempat masukan itu adalah :¹⁶

- a) Masukan kartu (*card input/reader*)
- b) *Numeric keyboard*
- c) *Function keyboard*

Sedangkan tempat keluaran (*output*) adalah :

- a) Penayangan pesan (*message display panel*)
 - b) *Cash dispenser* untuk mengeluarkan uang
- c. *Receipt printer* untuk mengeluarkan *balance statement*.

Kartu ATM digunakan nasabah dengan nomor PIN yang merupakan nomor identitas pribadi dari pemegang/pemilik kartu ATM. PIN ini terdiri dari suatu jajaran angka yang dapat mengidentifikasi penggunaan komputer yang dimaksud guna memberikan pengamanan terhadap nasabah pemilik kartu ATM tersebut. Nomor-nomor ini tentunya berbeda untuk masing-masing pemegang kartu, yang biasanya dapat disusun sendiri oleh pemegang kartu.

¹⁶Allen H Lipis, dkk, *Perbankan Elektronik*, diterjemahkan oleh A. Hasymi Ali (Jakarta: Cipta Rineka, 1992), h. 20

Sistem pengamanan terhadap komunikasi elektronik harus dapat memberikan perlindungan terhadap hal-hal sebagai berikut :

- a) Perubahan, penambahan atau perusak oleh pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data-data dan informasi baik selama dalam penyimpanan maupun selama proses transmisi oleh pengirim kepada si penerima sedang berlangsung.
- b) Perbuatan pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk dapat memperoleh informasi-informasi yang dirahasiakan, baik diperoleh langsung dari penyimpanannya maupun ketika ditransmisi oleh pengirim kepada penerimanya (penyadap).

B. Skimming

1. Pengertian Skimming

Skimming adalah tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu debit atau debit secara ilegal. *Skimming* adalah salah satu jenis penipuan yang masuk ke dalam metode *phishing*. Pelaku bisa mendapatkan data nomor kartu kredit atau debit korban

menggunakan metode sederhana seperti halnya fotocopy, atau metode yang lebih canggih seperti menggunakan perangkat elektronik kecil (*skimmer*) untuk menggesek kartu lalu menyimpan ratusan nomor kartu kredit korban.

Skimming merupakan suatu *hi-tech method*, yaitu si pencuri memperoleh informasi mengenai pribadi atau mengenai rekening dari kartu debit, surat izin mengemudi (SIM) , kartu tanda penduduk (KTP) atau paspor. 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 (*swipe through*) melalui *skimmer* tadi, maka informasi yang terdapat didalam *magnetic strip* pada kartu akan dibaca oleh skimmer dan disimpan didalam alat itu atau didalam computer yang tersambung dengan alat tersebut.

Dengan mendapat data informasi nasabah dari 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.¹⁷ *Skimming* dibagi menjadi tiga kelompok yaitu penjualan, piutang, dan refunds/pengembalian uang.

a. *Skimming* : Penjualan

Penjualan ini terjadi pada titik penjualan. Misalnya, kasir dapat menelpon “tidak ada penjualan dan mengantongi uang tunai di dalam saku kas. Satu motivasi untuk *skimming* penjualan adalah untuk menghindari membayar pajak penghasilan atas penjualan tersebut.

b. *Skimming* : Piutang

Piutang dalam bentuk lapping terjadi jika pembayaran dari satu pelanggan, diambil untuk membayar orang lain, karena pembayaran yang terakhir dari pelanggan yang lain dicuri oleh pelaku. Misalnya pelaku mengambil pembayaran pelanggan A, mencuri dan membayarnya kembali pada hari berikutnya dengan pembayaran pelanggan B. Lalu selanjutnya, penipu mencuri dari C dan membayar akun B dengan uang dari D. Saldo piutang C dan D menjadi besar dan tidak terbayar.

¹⁷ Reni Asri Mutiah, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Atas Tindakan Skimming di ATM*, (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember), 2017

c. *Skimming : Refunds*

Refunds ini jarang terjadi dibanding skema skimming penjualan dan piutang. Biasanya pelaku ada dan mengamati *overpayment* pengembalian harus dibayar. Ketika pengembalian dana dilakukan, pelaku menahan pembayaran tersebut dan mengonversi cek menjadi uang tunai untuk keuntungannya sendiri.¹⁸

2. Cara Kerja Skimming

Dalam melakukan tindakan *skimming* untuk membobol ATM nasabah pelaku perlu memasang alat 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 :

a. 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 satu jalan

¹⁸Nur Sayidah, Assagaf Aminullah, dkk. *Akuntansi Forensik dan Audit Investigatif*, (Pondok jati: Zifatama Jawara, 2014), h. 132

termudah untuk mencuri data informasi pada kartu ATM anda di mesin ATM yaitu dengan memasang alat tambahan (*Skimmer*) di depan mulut tempat anda memasukkan kartu ATM. Proses pemasangan *skimmer*. Dengan terpasangnya *skimmer* pada mulut ATM, setiap nasabah yang datang melakukan transaksi dengan memasukkan kartunya ke ATM sebelum data tersebut dibaca oleh mesin ATM, alat *skimmer* pun telah membca dan merekam data kartu anda untuk selanjutnya akan dicopy kan ke kartu magnetiknya, dan menduplikasi kartu-kartu ATM milik nasabah-nasabah yang sempat mengakses ATM tersebut.

b. Cara mengetahui PIN nasabah.

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

c. Pembuatan kartu magnetik palsu.

Saat sang pencuri mengambil kembali *skimmer* & kamera miliknya, dia sudah mendapatkan data-data kartu kita lengkap dengan nomor PIN. Selanjutnya,

sang pencuri tinggal membuat kartu magnetik baru dengan data-data kartu kita didalamnya dengan alat yang umum digunakan untuk pembuatan kartu ATM.¹⁹

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengetian Kualitas Pelayanan

Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang ketat. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghadapi persaingan agar bisa bertahan di pasaran. Strategi diperlukan terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, Zeithalm dan Berry (Zhou, 2004: 536) adalah *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*. Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) yang diaplikasikan perusahaan

¹⁹ Reni Asri Mutiah, *Perindungan Hukum Bagi Nasabah Atas Tindakan Skimming di ATM*, (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember), 2017

pada awalnya adalah untuk memperbaiki mutu produk namun dalam perkembangannya perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan juga menerapkan TQM untuk memberikan kepuasan pelanggan. Inti dari Total Quality Manajemen (TQM) adalah memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memenuhi keinginan dan kebutuhannya serta menciptakan proses pelayanan yang mudah (Parente et al., 2002: 998). Manajemen berkualitas adalah kemampuan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa dan produk yang bisa memenuhi kepuasan konsumen/pelanggan. Penerapan TQM bagi perbankan yang bergerak di bidang jasa adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagai contoh perbankan berfungsi menerima simpanan dan memberikan pinjaman. Menerima simpanan dan memberikan pinjaman adalah suatu bentuk pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan dalam bentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, jenis/ variasi produk simpanan dan pinjaman sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah. Parente et al. (2002: 1010), menyatakan jenis produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Jenis produk mengacu pada variasi produk ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penjabaran dari dimensi reliability (keandalan) dimana, konsumen mempunyai

berbagai pilihan terhadap produk yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dalam studinya parente et al. (2002), menemukan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keinginan konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan keinginannya. Perbankan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya.²⁰

Tjiptono (1996:54) “kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan”. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan, dalam Tjiptono (2005 :134) mengemukakan lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan pada perusahaan jasa, meliputi :

- a. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat

²⁰ Kusuma Wijayanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalis Nasabah Bank*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1, Juni 2015

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- c. Daya tangkap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
 - d. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengenai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
 - e. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah. Suprpto (1980:44) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai jika mengkonsumsi barang atau jasa, hasil yang dirasakan pelanggan

memenuhi atau melampaui harapannya maka ia akan memutuskan untuk membeli ulang (berlangganan). Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu suatu barang atau jasa dan kepuasan menyeluruh, mereka memiliki beberapa 74 indikator/petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan akan mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang atau jasa dan tersenyum ketika berbicara mengenai barang atau jasa.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan. Loyalitas ini akan direspon jika pelayanan yang diberikan berkualitas. Sebaliknya, jika pelanggan atau nasabah merasa dirugikan akibat pelayanan yang berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga mitra kerja dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan dalam menjalankan setiap transaksi yang berakibat akan menyebabkan konsumen itu menjadi loyal.²¹

²¹ Nazarudin Aziz,dkk. *Pengaruh Kualirtas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*, STIE Padang, 2019. h.73.

D. Rahasia Bank

1. Pengertian Dasar Rahasia Bank

Sebagai lembaga kepercayaan, Bank berkewajiban merahasiakan kepentingan atau transaksi bisnis lainnya yang dilakukan oleh nasabah bank. Kewajiban untuk menjaga kerahasiaan akan kepentingan nasabah bank tersebut dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang peristilahan Rahasia Bank, yakni segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan hal-hal lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan.

Ketentuan kewajiban bank dalam menjaga kerahasiaan nasabah bank adalah bahwa Bank dilarang memberikan keterangan yang tercatat pada Bank tentang keadaan keuangan dan hal-hal lain dari nasabahnya, yang wajib dirahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, pasal 42, pasal 43, dan pasal 44 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Sehubungan dengan peraturan rahasia bank tersebut, undang-undang menegaskan bahwa yang dimaksud dengan kewajiban Bank menjaga rahasia bank menurut

kelaziman dunia perbankan yang meliputi seluruh data dan informasi yang berkenaan dengan kondisi keuangan dari nasabah yang diketahui oleh Bank karena transaksi yang telah dilakukannya dengan pihak Bank.

Dalam perkembangannya, pengertian rahasia bank sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 telah diubah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang mengatur bahwa rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya. Bank wajib merahasiakan sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai Nasabah Penyimpanan dan Simpanan Nasabah yang berada pada bank. Dengan demikian pengertian rahasia bank yang semula mencakup nasabah kreditur (penyimpan dana) dan nasabah debitur (peminjam dana), telah dibatasi hanya menyangkut Nasabah Penyimpan dan simpanannya.

2. Pengaturan Rahasia Bank Menurut UU Perbankan Syariah

Dalam perkembangan pengaturan perbankan, telah diundangkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

yang mengatur rahasia bank. Ketentuan tersebut diberlakukan di kalangan perbankan syariah yang meliputi cangkupan rahasia bank dan pengecualiannya, sebagaimana diatur dalam pasal 41-pasal 49 undang-undang tersebut, yaitu :

- a. Kewajiban Bank dan pihak terafiliasi untuk merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya serta nasabah investor dan investasinya.
- b. Pengecualian dalam pemberlakuan ketentuan rahasia bank dimaksud dalam hal sebagai berikut :
 - 1) Sehubungan dengan kepentingan perpajakan, pimpinan bank indonesia atas permintaan perintah tertulis kepada Bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti tertulis serta surat mengenai keadaan keuangan nasabah penyimpan atau nasabah investor tertentu untuk kepentingan penyidikan pidana perpajakan kepada pejabat pajak.
 - 2) Sehubungan dengan kepentingan peradilan dalam perkara pidana, pimpinan Bank Indonesia dapat

memberikan izin kepada polisi, jaksa, hakim, atau penyidik lain yang diberi wewenang berdasarkan undang-undang untuk memperoleh keterangan dari Bank mengenai simpanan atau investasi tersangka atau terdakwa pada Bank.

Bank syariah berkewajiban memberikan keterangan sehubungan dengan pembukaan rahasia bank untuk kepentingan perpajakan dan peradilan dalam perkara pidana.²²

E. Perlindungan Hukum

Pada dasarnya tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan pengembalian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang kehilangan uang dalam rekeningnya karena kejahatan penggandaan kartu ATM atau uang nasabah tersebut hilang karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah. Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam 2 cara yaitu pertama, perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan

²² Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2017), h. 171-178

kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank. Kedua, perlindungan langsung, yaitu perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

Nasabah sebagai konsumen menurut ketentuan Pasal 19 ayat (3) dan Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (UUPK Pasal 45 ayat (1)) ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)). Menurut UUPK Pasal 48 penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) adalah penyelesaian sengketa yang mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah dan/atau

instansi terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM).

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa.

Adapun Otoritas Jasa Keuangan mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen lembaga jasa keuangan. Terkait kasus *card skimming* yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah bank, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.
2. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat.
3. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.²³

²³ Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam kasus Card Skimming*, No. 1 VOL. 3 JANUARI 2018, h. 25 - 43

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB. Pada 1 Februari 2021, bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia.²⁴

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BRISyariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.

Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2 %, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 25 %. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4 %, DPLK BRI - Saham Syariah 2 %, dan publik 4 %.

²⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia, pada hari Rabu, tanggal 17 Februari 2021, Pukul 21:45 WIB

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Visi

Menjadikan salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun ke depan.

2. Misi

- 1) Mewujudkan nilai tambah bagi investor
- 2) Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern
- 3) Memberikan kontribusi positif
- 4) Memberikan pertumbuhan nilai positif
- 5) Menyediakan produk dan layanan
- 6) Meningkatkan produk dan layanan
- 7) Mengutamakan penghimpunan dana murah
- 8) Mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah

C. Produk dan Operasional

1. Penghimpunan Dana (*Funding*)

- 1) Tabungan faedah BRISyariah iB

Produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*.

Syarat membuka tabungan faedah yaitu :

- a) e-KTP

- b) NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika belum ada atau tidak ada diganti dengan surat pernyataan tidak memiliki NPWP.

Fasilitas dan keunggulan tabungan faedah yaitu :

- a) Ringan setoran awal Rp.100.000,-
 - b) Gratis biaya administrasi bulanan
 - c) Gratis biaya kartu ATM Bulanan
 - d) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
 - e) Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
 - f) Ringan biaya Cek Saldo di jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
 - g) Ringan biaya debit di jaringan EDC BRI dan Prima.
- 2) Tabungan Haji BRIsyariah

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasio sesuai prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji. Tabungan haji menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

Syarat membuka tabungan haji yaitu :

- a) Melampirkan foto copy KTP
- b) Melampirkan foto copy NPWP
- c) Memiliki produk Tabungan Faedah BRIsyariah iB sebagai rekening induk.

Fasilitas dan keunggulan tabungan haji yaitu :

- a) Mendapat buku tabungan dan sertifikat asuransi
 - b) Gratis asuransi hingga Rp.750 juta
- 3) Tabungan Impian BRISyariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya seperti kurban, pendidikan, liburan, belanja dengan terencana memakai mekanisme autodebit setoran rutin tiap bulan. Tabungan impian menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

Syarat dan ketentuan membuka tabungan impian yaitu :

- a) Melampirkan foto copy KTP
- b) Melampirkan foto copy NPWP
- c) Memiliki tabungan faedah BRISyariah iB sebagai rekening induk.

Fasilitas dan keunggulan tabungan impian yaitu :

- a) Mendapat buku tabungan dan sertifikat asuransi
 - b) Gratis asuransi hingga Rp.750 Juta
- 4) Simpanan Faedah BRISyariah iB

Simpanan faedah merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad *mudharabah* dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah

pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati antara bank dan nasabah.

5) Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB

Simpanan pelajar iB merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Fasilitas dan keunggulan yaitu :

- a) Setoran awal ringan
- b) Biaya murah
- c) Bebas biaya administrasi
- d) Memperoleh kartu ATM
- e) Gratis fitur faedah (Transaksi melalui ATM jaringan BRI, Prima, dan Bersama)
- f) Memperoleh buku tabungan
- g) Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan bank
- h) Rekening dapat diberikan fasilitas layanan autodebet berdasarkan *standing instruction*, pembayaran tagihan rutin, zakat/infaq/sedekah, *autosweep*, dan sebagainya.

6) Giro Faedah *Mudharabah* BRI Syariah iB

Giro faedah *mudharabah* merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI Syariah dengan

menggunakan *akad mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan.

Fasilitas dan Keunggulan giro faedah mudharabah yaitu :

- a) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRI syariah secara online
- b) Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan
- c) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang diterima
- d) Dapat diberikan layanan e-channel berupa *Cash Management System (CMS)*.

7) Depositi BRI syariah iB

Depositi merupakan produk simpanan berjangka menggunakan *akad mudharabah muthaqah* sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

Syarat dan ketentuan deposito yaitu :

- a) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotocopy KTP dan melampirkan NPWP
- b) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI syariah

- c) Memiliki produk tabungan faedah BRIsyariah iB / giro BRIsyariah iB.

Fasilitas dan keunggulan deposito BRIsyariah iB yaitu:

- a) Bagi hasil yang kompetitif
- b) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang didapat ke rekening tabungan atau giro BRIsyariah iB
- c) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang
- d) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

2. Penyaluran Dana (*Financing*)

1) Pembiayaan Kepemilikan Rumah BRIsyariah iB

Pembiayaan kepemilikan rumah BRIsyariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah anggaran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

2) Pembiayaan Multi Guna BRIsyariah

Pembiayaan multiguna atau multijasa merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif karyawan sesuai syariah dengan menggunakan anggaran utama berupa pendapatan gaji karyawan yang bersangkutan, pembiayaan ini bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang berkerjasama dengan PT. BRIsyariah dalam program kesejahteraan karyawan (*Employee Benefit Program*), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

3) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BRIsyariah iB

Pembiayaan kendaraan bermotor diberikan kepada perorangan untuk memenuhi kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayaran secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

4) Pembiayaan Umroh BRIsyariah iB

Pembiayaan umroh telah menjadikan salah satu produk yang cukup menjanjikan bagi bisnis bank. Akad yang digunakan dalam produk pembiayaan umroh BRIsyariah iB adalah akad jual beli manfaat / jasa (*ijarah Multijasa*).

5) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro berfokus pada aspek pembiayaan produktif. Pembiayaan ini disalurkan ke pengusaha-pengusaha mikro di pasar-pasar tradisional yang sebagian besar adalah pedagang sembako dan pakaian serta barang dagangan lainnya, yang masing-masing menyerap 75 % dan 25 % dari total

pembiayaan mikro yang telah disalurkan. BRI Syariah memiliki tiga skema pembiayaan untuk melayani segmen mikro yaitu mikro 25 dengan plafond 5-25 juta, mikro 75 dengan plafond 25-75 juta, dan mikro 200 dengan plafond 75-200 juta.

3. Pelayanan Jasa (*Service*)

Pelayanan jasa adalah layanan elektronik untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang atau pengecekan saldo dan mutasi rekening. Adapun produknya antara lain :

1) Kartu ATM dan Debit BRI Syariah

Kartu ATM dan Debit BRI Syariah adalah kartu khusus yang diberikan oleh BRI Syariah kepada pemilik rekening tersebut, pada saat kartu digunakan untuk bertransaksi maka akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening.

2) *University / School Payment System (SPP)*

University atau School Payment System (SPP) merupakan sistem pembayaran (*Bill Payment*) sekolah atau universitas yang dibuatkan BRI Syariah untuk memudahkan siswa dan mahasiswa untuk melakukan

pembayaran biaya pendidikan melalui layanan perbankan secara online.

3) SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau gadget dengan menggunakan media SMS (*Short Messages Service*).

4) *Cash Management System* BRIsyariah iB

Cash Management System BRIsyariah iB merupakan sistem layanan elektronik yang menyediakan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening BRIsyariah atau rekening bank lain, payroll system pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran *non finansial* seperti informasi saldo, laporan histori transaksi, dan *download file* sebagai media penyajian laporan keuangan.

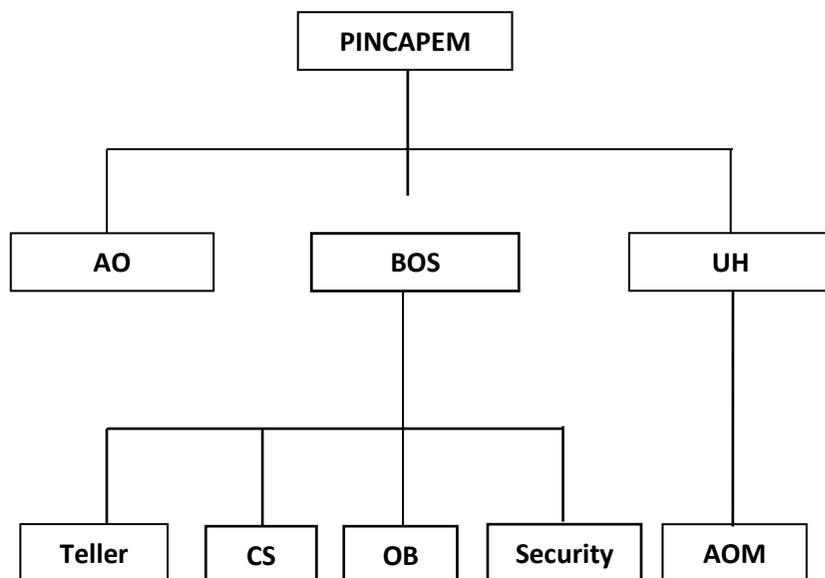
5) BRIsyariah *Online*

BRIsyariah *online* adalah layanan BRIsyariah yang menyediakan berbagai kegiatan BRIsyariah melalui sebuah aplikasi yang telah disediakan di play store. Dalam BRIS *online* ini nasabah dapat melakukan berbagai macam kegiatan diantaranya *transfer online*, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, maupun melihat rekening yang dimiliki. Semua kegiatan

nasabah dapat dilakukan disini kecuali penarikan tunai yang dapat dilakukan di ATM maupun Teller.

D. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama



Gambar 3.1

Adapun tugas dari masing-masing struktur Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Adapun tugasnya yaitu mengarahkan dan mengkoordinasikan rencana kerja anggaran di Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan serta mengkoordinasikan pelaporan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang telah ditetapkan.

2. *Branch Operasional Supervisor (BOS)*

Branch Operasional Supervisor (BOS) berjumlah satu orang yang bertugas melakukan persetujuan atau otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRI syariah serta mengatur jalannya prosedur operasional. Adapun bagian-bagian yang dinaungi oleh BOS antara lain :

1) Teller

Teller berjumlah satu orang yang bertugas untuk melayani dan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan.

2) Customer Service (CS)

Customer Service berjumlah satu orang yang bertugas melayani nasabah dalam proses pembukuan buku tabungan serta memberikan informasi produk,

layanan dan membantu untuk menyelesaikan keluhan permasalahan dari nasabah.

3) *Office Boy* (OB)

Office Boy berjumlah satu orang yang bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

4) *Security*

Security berjumlah satu orang yang bertugas menjaga keamanan kantor, menyambut nasabah di pintu utama dengan menyapa, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor, dan selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.

3. *Account Officer* (AO)

Account Officer berjumlah empat orang yang bertugas menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pemasaran serta prakarsa pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi tercapai.

4. *Unit Head* (UH)

Unit Head (UH) berjumlah dua orang yaitu *Unit Head* Panorama dan *Unit Head* Pagar Dewa. *Unit Head* (UH) bertugas merencanakan konsep untuk melampaui target yang ditetapkan, melakukan fungsi supervisi terhadap pencapaian dan kinerja *Account Office Mikro*

(AOM), melakukan pelaporan atas hasil yang dicapai setiap hari, dan sebagainya. *Unit Head* (UH) membawahi beberapa *Account Office Mikro* (AOM).

1) *Account Office Mikro* (AOM)

Account Office Mikro (AOM) bertugas melakukan pemasaran terhadap produk mikro baik itu mikro 25, 75, maupun 200 Ib.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pemegang kartu ATM pada saat menarik uang tunai dengan cara yang sangat cepat, mudah, dan praktis tanpa komunikasi sama sekali dengan petugas bank, cukup dengan memasukkan kartu pada ATM dan memasukkan PIN melalui tombol-tombol pada *keyboard* ATM. Di samping pelayanan penarikan uang tunai, penggunaan *cash card* melalui ATM dapat melakukan beberapa fungsi bank antara lain meminta informasi saldo rekening. Dengan demikian semakin canggihnya perkembangan teknologi maka akan semakin banyaknya jumlah dan luas jaringan ATM yang akan semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Namun, meningkatnya jumlah nasabah pengguna ATM belum diimbangi oleh produk hukum yang mengatur tentang hak-hak nasabah sebagai pengguna ATM. Ini bisa dimaklumi karena perkembangan teknologi khususnya perbankan belum diimbangi oleh aturan-aturan yang terkait dengan hal tersebut sehingga sampai saat ini belum ada aturan yang mengatur tentang perlindungan nasabah pengguna ATM. Begitu juga aturan-aturan lain seperti tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna ATM jika nasabah tersebut mengalami kerugian atau penipuan terkait dengan ATM.

Salah satu tindakan kejahatan di ATM BSI KCP Bengkulu yang pernah terjadi dan merugikan nasabah adalah kasus *Skimming*. Kasus ini terjadi pada tahun 2020 ini, Kasus kejahatan skimming kartu ATM menimpa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Bengkulu Panorama. Indikasi adanya tindak kejahatan skimming ini terungkap setelah adanya laporan salah satu nasabah BSI Kcp Bengkulu Panorama yang kehilangan sejumlah uangnya di ATM, padahal nasabah belum ada melakukan transaksi apapun sebelumnya di ATM.

Skimming merupakan tindak kejahatan dengan mencuri informasi dari kartu debit menggunakan alat khusus bernama skimmer. Skimmer biasanya dipasang di mulut slot kartu ATM. Bentuknya yang mirip membuat nasabah tidak menyadari jika sedang menjadi target tindak kejahatan skimming.

Salah satu lokasi ATM yang dicurigai pihak bank terhadap nasabah selain melakukan transaksi ATM di BSI itu sendiri yakni nasabah pernah melakukan transaksi di ATM Center atau ATM bersama seperti ATM di Pom bensin dan di mall. “BSI menginformasikan ke nasabah bahwa banyak juga karyawan yang memiliki rekening di BSI, namun masih tetap juga banyak karyawan tersebut melakukan transaksi ATM selain di ATM BSI Kcp Bengkulu Panorama itu sendiri.

Mereka mengimbau jika ada transaksi yang mencurigakan, segera melapor ke pihak BSI,” katanya.

Ibu Devi Wahyuni selaku BOSM di BSI Kcp Bengkulu Panorama mengatakan, belum ada laporan terkait tindak kejahatan skimming yang menimpa nasabah BSI Kcp Bengkulu Panorama. Dengan nasabah yang merasa telah kehilangan dana pada rekeningnya, padahal si nasabah merasa tidak melakukan transaksi penarikan dari tabungannya. Kemudian dari pihak bank mencari tahu penyebab raibnya uang simpanannya. Ternyata memang benar telah terjadi transaksi dengan menggunakan kartu ATM nya.

Merujuk pada Pasal 37 B angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang telah diubah menyebutkan, “setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan”. Selain BPSK, berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, apabila terjadi sengketa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPSPI. LAPSPI yang didirikan mulai beroperasi pada Januari 2016 didirikan atas kesepakatan bersama enam asosiasi di sektor perbankan. Tujuannya adalah melayani penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui penyediaan mediator, adjudikator, dan arbiter yang memiliki kompetensi untuk menyelesaikan

sengketa konsumen untuk menjaga kelanggengan hubungan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Mediator tidak memberikan keputusan atau penetapan pembayaran, namun hanya memfasilitasi pertemuan dalam kerangka mediasi para pihak yang bersengketa untuk memahami perspektif, posisi dan kepentingan masing-masing pihak atas masalah yang dihadapi, untuk mencari alternatif penyelesaian secara adil, cepat, murah dan efisien. Mediator dalam melaksanakan tugasnya diatur oleh Kode Etik, sehingga dipastikan bahwa mediator ini imparisial dan independen. Melalui mediasi diharapkan dapat tercapai perdamaian di antara para pihak yang bersengketa. Permohonan mediasi tersebut paling kurang harus memuat Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak; Jenis perkara; Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan mediasi; Resume Perkara; Fotokopi dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung.

Skimming adalah tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara illegal. Teknik *skimming* dilakukan dengan cara menggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM (tempat memasukkan kartu ATM) dengan alat yang dikenal dengan nama *skimmer*. Modus operasinya adalah

mengkloning data dari magnetic stripe yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah. Peneliti dalam melaksanakan penelitian tentang kejahatan penggandaan kartu ATM, Peneliti telah melakukan wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Devi Wahyuni selaku BOSM di BSI KCP Bengkulu Panorama, dapat diketahui bahwa proses terjadinya kejahatan penggandaan kartu ATM (*skimming*) adalah sebagai berikut :

1. Pelaku terlebih dahulu memasang alat yang digunakan untuk menyalin (copy) data magnetic stripe kartu ATM pada bagian mulut ATM (tempat memasukkan kartu ATM) yang dikenal dengan *Skimmer* sehingga semua data dalam kartu ATM tersebut akan tersalin ke dalam *skimmer* tersebut.
2. Nasabah bank yang bertransaksi di mesin ATM dengan memasukkan kartu ATM ke dalam mulut mesin ATM akan dicopy datanya ke dalam *skimmer*.
3. Pelaku juga memasang kamera di sekitar mesin ATM untuk dapat melihat PIN kartu ATM korban ketika korban sedang melakukan transaksi dengan mengetik PIN kartu ATM.

4. Setelah pelaku mendapat data kartu ATM korban melalui skimmer maka pelaku akan menduplikat data kartu ATM korban ke dalam kartu yang baru sehingga kartu baru tersebut juga memuat data yang sama persis dengan kartu ATM korban.
5. Pelaku dapat melakukan transaksi apa saja melalui mesin ATM menggunakan kartu baru tersebut, cukup dengan memasukkan PIN kartu ATM tersebut.

Menurut keterangan Ibu Devi Wahyuni, sebagian besar kasus *skimming* terjadi ketika bertransaksi dilakukan di luar kota, artinya pencuri data melakukan transaksi bukan di kota nasabah itu sendiri. Hal pemicu terjadinya kasus *skimming* ini dari BSI KCP Bengkulu Panorama sendiri juga belum bisa dipastikan, namun ada kemungkinan kasus ini bisa terjadi karena nasabah seringkali melakukan transaksi-transaksi di ATM *outside* yang tidak terlalu dijaga seperti ATM di mall maupun ATM di pom bensin. Sehingga disana ada orang-orang yang punya niat jahat memasang *scen* untuk mendapat data nasabah. Untuk diduplikat dan mengambil saldonya. Setelah data di *copy* pada alat *skimmer*, kemudian data *magnetic stripe* yang ada pada kartu ATM nasabah dikirim ke pelaku *skimming* lain yang berada di luar negeri dan diduplikat /

digandakan kartu ATM disana sehingga pelaku *skimming* tersebut bisa bertransaksi di luar negeri. Kasus ini ada tapi jarang terjadi, kurang lebih 0,1 dari 1000 kasus yang sering terjadi. Kasus ini juga bisa terjadi karena kelalaian si nasabah, saat si nasabah ada ngeshare ATMnya atau berfoto dengan ATMnya. Menurut Ibu Devi Wahyuni dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah dalam kasus ini juga sudah sangat standarisasi karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dan pihak BSI pun juga sudah mengatasi proses kasus ini dengan waktu yang cukup lama kurang lebih 2 minggu dan data-data hingga uangnya nasabah pun kembali.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan mbak Vinta Putri Armelia selaku *Costemer Service* (CS) di BSI KCP Bengkulu Panorama mengenai kualitas pelayanan bank untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, seorang *Costomer Service* harus mempunyai beberapa keterampilan seperti dengan melakukan pendekatan dengan nasabah, cara berbicara yang menyenangkan, ramah dan mempunyai keterikatan kepada nasabah sehingga nasabah bisa kembali ke bank untuk menabung. Selanjutnya yang lebih utama itu adalah teliti serta *Good looking* yang bisa menarik nasabah dan pembawaan diri yang menyenangkan.

Pada tahun 2020 saat salah satu nasabah BSI Kcp Bengkulu Panorama mengemukakan komplainnya ke *Costomer Service*, lalu dengan ramah dan sigap seorang *Costomer Service* akan melayani serta mendengarkan perihal keluhan tersebut. Namun keluhan tersebut tidak dapat diatasi pada hari itu, tapi *Costomer Service* akan memberikan informasi lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah dan memberi solusi dengan cara menginformasikan kelanjutan penanganan dan memberikan hasil dan solusinya 3-7 hari kerja. Seorang *Costomer Service* pun harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan, dimana dalam hal pelaksanaannya pihak BSI Kcp Bengkulu Panorama akan selalu memberikan pelayanan yang sesuai standar dan memuaskan agar terlaksananya pelayanan dengan baik dan dapat diterima oleh nasabah.

Pelayanan seorang *Costomer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama ini sudah efektif dan efisien karena semuanya selalu dijalankan dengan prosedur yang ada dan keluhan nasabah pun bisa diatasi dengan baik. Begitupun dengan kasus *skimming* tahun 2020 yang pernah terjadi di BSI KCP Bengkulu Panorama sudah ditangani dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada walaupun prosesnya dalam jangka waktu yang cukup lama, karena disini seorang *Costomer*

Service hanya sebagai perantara nasabah tentang keluhan kasus ini dan pihak BSI hanya memproses, menginput tentang kendala keluhan dan masalah yang terjadi pada nasabah dan melaporkannya ke pusat, sementara pihak pusat itu sendiri lah yang akan memproses dan menyelesaikan kasus tersebut.

B. Pembahasan

Perkembangan teknologi dan transaksi elektronik begitu berkembang pesat sehingga pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hukum dianggap tidak dapat lagi mengikuti perkembangan masyarakat. Pada tahun 2020, di BSI KCP Panorama ternyata juga mendapatkan kasus atas korban kejahatan *skimming* ATM yang merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Panorama yang kehilangan beberapa jumlah uangnya karena dilakukan *skimming* ATM pada kartu debit atau kredit nasabah, *Skimming* ATM dilakukan dengan mengambil data dari nasabah dengan mencuri data pada *strip magnetic* kartu debit atau kartu kredit atau mencari informasi dari nasabah tentang informasi pribadi yang berhubungan dengan data nasabah.

Modus operasi ini biasa dilakukan dengan meletakkan *skimmer* pada mulut pemasukan kartu debit nasabah pada *Automatic Teller Machine* (ATM) atau pada *Electronic Data Capture* (EDC). Biasanya konsumen tidak sadar pada saat

mengambil uang pada mesin ATM atau selesai makan lalu mengesek kartu debit atau kartu kredit pada EDC, pada saat itulah *skimmer* melakukan pengambilan data pada *magnetic* kartu. namun Hacker yang akan melakukan transaksi dengan akun bank harus mengetahui password dari Kartu Debit atau Kartu Kredit, untuk itu biasanya dipasang kamera yang tidak kelihatan, jika tidak Hacker akan menelpon kita seolah-olah bahwa kita punya masalah keuangan dan harus menyebutkan password dari kartu yang kita miliki.

Penanggulangan Kejahatan *skimming* ATM harus dilakukan dengan Kebijakan Formulasi Hukum Pidana. Alat *skimming* sangat mudah didapat pada pasar gelap dengan harga yang cukup murah di Amerika, Indonesia sendiri belum mengatur tentang kejahatan *skimming* ATM, sedangkan hukum harus berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat, untuk itulah perlu dilakukan kriminalisasi terhadap perbuatan *skimming* ATM sebagai sebuah tindak pidana. Perbuatan ini maka akan dilihat beberapa pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan Undang-Undang ITE yang bisa diterapkan untuk menanggulangi kejahatan ini.

Dalam proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank terkait kerugian akibat *card skimming* dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni melalui penyelesaian sengketa langsung antara nasabah dengan bank, melalui

mediasi perbankan, serta melalui proses pengadilan. Demi menjaga reputasi bank, pada umumnya penyelesaian sengketa dilakukan secara langsung antara nasabah dengan bank. Beban pembuktian atas terjadinya pencurian data nasabah dan timbulnya kerugian nasabah dilakukan oleh pihak bank. Bank setelah mendapat laporan dari nasabah kemudian melakukan investigasi.

Setelah pihak bank melakukan investigasi terhadap nasabah yang terindikasi skimming ini, pihak bank kemudian melakukan pengecekan cctv di ATM Bsi Kcp Bengkulu Panoarama, mulai dari nasabah datang dan masuk ke ATM semua terekam di cctv. Kemudian setelah semuanya dibuktikan oleh cctv bahwa saat itu nasabah tidak pernah melakukan transaksi penarikan uang tunai saat menggunakan ATM di BSI Kcp Bengkulu Panorama tersebut. Dan ketika pihak bank mendengar semua penjelasan si nasabah mengenai saldo kartu ATMnya yang hilang namun si nasabah tidak pernah merasa melakukan transaksi apapun, maka disimpulkan oleh pihak BSI Kcp Bengkulu Panorama bahwa nasabah tersebut terindeksi kasus skimming.

Pihak Bsi Kcp Bengkulu panorama pun langsung menindak lanjuti kasus tersebut, dengan mengirim semua data nasabah korban skimming ini ke pusat, dan melaporkan semua keluhan si nasabah tersebut, dan setelah diproses oleh pihak pusat ternyata benar bahwa nasabah Bsi Kcp Bengkulu

Panorama ini terindeksi kasus skimming, dan terdektesi juga oleh pusat bahwa si nasabah ini pernah melakukan transaksi ATM tetapi bukan di daerah tempat tinggal si nasabah tersebut. Ternyata ada pihak ketiga yang melakukan transaksi dengan menggunakan data dari nasabah Bsi Kcp Bengkulu Panorama ini.

Setelah hampir 2 minggu diproses oleh pusat, akhirnya pihak pusat menginformasikan kepada pihak Bsi Kcp Bengkulu Panorama bahwa saldo ATM si nasabah sudah kembali. Hal itu membuat si nasabah yang tertindeksi kasus skimming ini merasa puas dengan pelayanan pihak Bsi Kcp Bengkulu Panorama, walaupun dengan waktu cukup lama tetapi masalah tersebut bisa teratasi dan saldo di ATM si nasabah tersebut bisa kembali dengan utuh. Dan itu artinya pihak bank Bsi Kcp Bengkulu Panorama juga sangat bertanggung jawab terhadap kasus yang di alami nasabahnya.

Dengan hal tersebut bank sebagai penerbit kartu ATM harus lebih meningkatkan keamanan dari produk yang dikeluarkannya dari pelaku kejahatan yang sudah semakin canggih dalam melaksanakan modus operandinya. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu, dan keamanan dalam seluruh sistem yang digunakakan dalam memproses transaksi. Dengan adanya keamanan yang baik dari bank akan menjadi faktor penarik

bagi nasabah untuk menempatkan dana simpanannya di bank tersebut. Pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai resiko apa saja yang nanti akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nanti nya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan bank terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi di ATM BSI KCP. Bengkulu Panorama sudah memuaskan, karena pelayanan pihak bank yang ramah, serta menyenangkan membuat nasabah merasa tenang dan nyaman untuk menyampaikan keluhan, penggaduan atas kendala yang terjadi pada nasabah saat melakukan transaksi di ATM BSI KCP. Bengkulu Panorama.
2. Kepercayaan nasabah saat melakukan transaksi di ATM BSI KCP. Bengkulu Panorama juga sudah standarisasi, artinya semua kendala, keluhan, serta kerugian nasabah bisa teratasi, dan dapat ditindak lanjuti dengan mengikuti prosedur yang ada.
3. Pihak BSI KCP. Bengkulu Panorama sudah sangat bertanggung jawab terhadap kasus *card skimming* yang pernah terjadi pada nasabah BSI KCP. Bengkulu Panorama.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai pelengkap hasil penelitian yang dapat diberikan antara lain:

1. Agar Bank Syariah Indonesia lebih konsisten memberlakukan aturan penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM, dan segera memperbaharui kartu ATM dengan teknologi *chip* untuk menjaga keamanan dana nasabah di rekening bank.
2. Agar Bank Syariah Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan untuk lebih aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas pada umumnya dan nasabah pada khususnya terkait pemahaman tentang bertransaksi pada mesin ATM secara aman dan sesuai prosedur yang ada.
3. Agar para nasabah lebih waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi di mesin ATM serta selalu melakukan penggantian nomor PIN ATM secara berkala untuk meminimalisir kemungkinan resiko menjadi korban kejahatan penggandaan kartu ATM.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, dkk. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Jawa Barat : CV.Jejak. 2018.
- Arsyad, Morix Arnando. *“Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Rekening Nasabah Bank Korban Skimming Melalui Mesin ATM”*. Bandar Lampung : Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung. 2019.
- Arthesa, Ade dan Edia Handiman. *“Lembaga Keuangan Bukan Bank”*. Jakarta : PT Indeks. 2006.
- Aziz, Nazarudin, dkk. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang”*. Padang : STIE Padang. 2019.
- Djumhana, Muhamad. *“Hukum Perbankan di Indonesia”*. Bandung : Citra Aditya Bakti. 2000.
- Dra. Jundiani. *“Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia”*. Malang : UIN Malang Press. 2017.
- Lipis, Allen H dan dkk. *“Perbankan Elektronik, diterjemahkan oleh A.Hasymi Ali”*. Jakarta: Rineka Cipta. 1992.
- Mutiah, Reni Asri. *“Perindungan Hukum Bagi Nasabah Atas Tindakan Skimming di ATM”*, (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember). 2017.

Pamuji, Reza Aditya. *“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam kasus Card Skimming”*, No. 1 VOL. 3. 2018.

Pamuji, Reza Aditya. *“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming”*. Skripsi Jurusan Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia). 2017.

Prasetyo, Ricky. *“Kejahatan Skimming (Pemindahan Data) Dimensi ATM dalam Perspektif UU No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”*. Palembang : Skripsi Fakultas hukum Universitas Sriwijaya. 2019.

Ramadhan, Jovin Ganda. *“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Skimming dari UU No.8 Tahun 1999”*. Surabaya : Skripsi Jurusan Hukum Universitas 17 Agustus 1945. 2018.

Sayidah Nur dan Assagaf Aminullah, dkk. *“Akuntansi Forensik dan Audit Investigatif”*. Pondok Jati : Zifatama Jawa. 2014.

Sembiring, Sentosa. *“Hukum Perbankan”*. Bandung : CV.Mandar Maju, Bandung. 2000.

- Siyanto, Sandu dan Muhamad Ali Sidiq. *“Dasar Metodologi Penelitian”*. Jakarta : Literasi Media Publishing. 2015.
- Smith, Marcus, dan Patricia Robertson. *“Plastic Money Law Of Bank Payment”*. London : Sweet & Maxwell. 1999.
- Susantio, Retnowulan. *“Kapita Selekta Hukum Ekonomi dan Hukum Perbankan”*. Bandung : Seri Varia Yustisia. 1996.
- Thaharah, Achmad Nazir. *“Upaya Penanggulangan Kejahatan Skimming Yang Dilakukan Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)”*. Bandar Lampung : Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung. 2018.
- Wijayanto, Kusuma. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalties Nasabah Bank”*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1. 2015.

L

A

M

P

I

R

A

N

14/08/2020 19:40	8973443864	Indri Yani Putri	1711140037	Perbankan Syariah
---------------------	------------	------------------	------------	-------------------

Analisis Kualitas Pelayanan
Terhadap Tingkat Kepercayaan
Mengenal Kasus Skimming ATM
Di Bank BRI Syariah KCP
Panorama

Approved



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

Identitas Mahasiswa

Nama : INDRI YANI PUTRI
NIM : 1711140037
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
Semester : 7 (TUJUH)

Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

1. Judul 1*: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PADA KASUS SKIMMING ATM DI BANK BRI SYARIAH KCP PANORAMA.**

Latar Belakang Masalah***: (Lampirkan)

Bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan. Bank sebagai badan hukum berarti secara yuridis adalah merupakan subyek hukum yang berarti dapat mengikatkan diri dengan pihak ketiga. Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Dalam hal ini peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di tanah air menjadi sangat strategis. Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan kepada nasabah. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), biasanya diberikan kepada setiap nasabah yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Beberapa bank juga memberikan fasilitas kartu debit pada kartu ATM yang dapat digunakan untuk transaksi pembelian barang. Pada dasarnya kartu plastik bertujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan.

Sesuai dengan perkembangan zaman, kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank. Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat penarikan. Dalam praktiknya ada beberapa alat penarikan yang dapat digunakan, hal ini tergantung bank masing-masing. Salah satu alat penarikan yang digunakan untuk menarik dana yaitu berupa kartu yang terbuat dari plastik. Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan *magnetic stripe*. Pada *magnetic stripe* akan terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu, dan informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer.

Pada perkembangannya modus-modus kejahatan tersebut berkembang sedemikian rupa, kejahatan yang dilakukan pun telah masuk ke dalam sistem perbankan di Indonesia. Kejahatan di bidang perbankan, serta dampak dari kejahatan ekonomi di bidang perbankan terhadap perekonomian nasional mengakibatkan timbulnya banyak korban. Korban akibat kejahatan ekonomi di bidang perbankan di antaranya para nasabah penyimpan dana, dan bank yang bersangkutan. Percurian dana nasabah bank melalui modus pengandaan

kartu ATM merupakan salah satu kejahatan teknologi di bidang perbankan. Beberapa waktu lalu, modus pencurian dana nasabah bank melalui penggunaan kartu ATM semakin meningkat. Hal ini sebetulnya telah lama diketahui bersama dan telah banyak kasus yang terjadi.

Pengguna ATM juga tidak lepas dari kekurangan atau dampak yang sifatnya negatif. Kekurangan tersebut misalnya adanya kemungkinan kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam transaksi melalui ATM, yaitu dengan penggunaan langsung kartu ATM nasabah yang telah diketahui nomor PIN (*Personal Identification Number*)-nya, pemalsuan kartu, atau pencurian data nasabah pengguna ATM. Terkait pencurian dana nasabah melalui mesin ATM dengan modus *card skimming*, pihak Bank Mandiri Cabang Mangkurat Cabang Banjarmasin menyebutkan terdapat berbagai macam teknik pencurian dana simpanan nasabah melalui mesin ATM. Adapun cara pertama yaitu dengan melakukan penggunaan kartu ATM. Proses diawali dengan pemasangan *skimmer* dan kamera di mesin ATM yang tersebar di beberapa wilayah. *Skimmer* dipasang dengan menggunakan *double tape* pada mulut slot kartu ATM. Tujuan pemasangan *skimmer* ini adalah untuk merekam dan menjambal data kartu ATM yang tertera pada pita *magnetic stripe* yaitu permukaan berwarna hitam pada kartu ATM. Sedangkan kamera sengaja dipasang pelindung berwarna sesuai dengan mesin ATM agar tidak dapat terlihat, kemudian dipasang di atas *keypad* agar dapat melihat nomor PIN yang ditekan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian lebih lanjut dalam membuat skripsi dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN Nasabah ^{Bank} MINGEN KASUS SKIMMING ATM DI ~~BANK~~ BRI SYARIAH KCP PANORAMA"

Rady Shra Kasus ~~Card Skimming~~ ATM pada BRI Syariah KCP Pan
Rumusan Masalah***: (Lampirkan)

Berdasarkan uraian di dalam latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap kerugian ~~yang dialami~~ nasabah ~~di~~ ^{yang dialami} pencurian dana simpanan ~~nya~~ dengan modus ~~card~~ *card* *skimming* pada saat melakukan transaksi di ATM ?
2. Bagaimana perlindungan hukum nasabah yang mengalami kerugian ~~nya~~ ^{nya} dengan modus ~~card~~ *card* *skimming* pada saat melakukan transaksi di ATM ?
3. Bagaimana respon nasabah yang dirugikan atas modus *card skimming* pada saat melakukan transaksi di ATM ? *ds mengalami kerugian pada kasus*

2. Judul 2*:

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

3. Judul 3*:

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

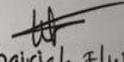
Pengetahuan Perpustakaan

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan Judul Masalah disempurnakan lagi dan
..... Rumusan masalah direvisi menjadi 2 saja dan menyesuaikan
..... kepada judul masalahnya.

Dosen Pembimbing Rencana Tugas

Akhir


Khairiah Elwanah M. M.
Nip. 197808072005012008

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Bengkulu,

Mahasiswa

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

- *** Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata
- *** Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)
- *** Jelas, spesifik dan tidak ambigu

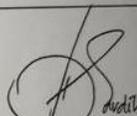


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

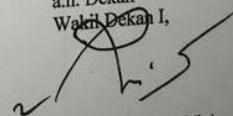
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu, 24 Februari 2021
Nama Mahasiswa : Indri Yani Putri
NIM : 1711140037
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BRI Syariah KCP Panorama.	 Indri Yani Putri 1711140037	 Muz Anshar M.Si

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

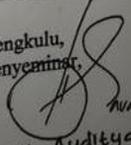

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap I (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Indri Yani Putri
NIM : 1711140037
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1	Semua aturan penulisan: harus ada kesesuaian dengan pedoman penulisan skripsi mulai dari sampul, Daftar Isi, abstrak dan aturan penulisan.	
2	Bab I tidak boleh simpula dari peneliti. semua harus jelas ada sumber	
3	Coba Pahami Judul.. Variabelnya nanti di	2 lihat google scholar
4		1. DL 2. DK 1/2 skr. 5-7 Teori 13. Melaya
5	Bab II dan III Nanti mengemul	

Bengkulu,
Penyeminar,

Lucy Auditya, S.E.M.AK
NIP. 2006018202

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Panorama" yang disusun oleh :

Nama : Indri Yani Putri
NIM : 1711140037
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Februari 2021

Dan telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim penyeminar. Oleh karena itu sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

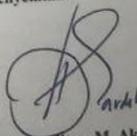
Bengkulu, 24 Februari 2021 M
Rajab 1442 H

Mengetahui,

Ketua Prodi Perbankan Syariah


Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

Penyeminar


Lucy Auditya, M. Ak
NIDN . 2006018202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN
Nomor :0916/In.11/F.IV/PP.00.9/07/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. NAMA : Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP : 195707061987031003
Tugas : Pembimbing I
2. NAMA : Drs. H. Syaifudin, M.M
NIP : 196204081989031008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- Nama : Indri Yani Putri
Nim : 1711140037
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming di BSI KCP Panorama
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
pada Tanggal : 07 Juli 2021



[Signature]
Dekan
Sahaini, M.A
197304121998032003

Penyusunan :
Wakil Rektor I
Dosen yang bersangkutan
Mahasiswa yang bersangkutan
Arsip

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Indri Yani Putri
NIM : 1711140037
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Bengkulu Panorama.

A. Biodata Informan

Nama : Vinta Putri Armelia
Jabatan : Costomer Service

B. Pertanyaan-Pertanyaan

Wawancara Kepada Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kc Bengkulu Panorama.

1. Apa keterampilan yang di harus dimiliki karyawan *Costomer Service* (CS) dalam melayani nasabah ?
2. Bagaimana cara karyawan *Costomer Service* (CS) menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank ?
3. Apakah *Costomer Service* (CS) di Bank Syariah Indonesia Kc Bengkulu Panorama sudah efesiensi dan efektif terhadap penanganan keluhan nasabah ?
4. Peran apa saja yang dilakukan *Costomer Service* (CS) untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah ?
5. Apa saja faktor pendukung pelayanan pada *Costomer Service* (CS) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?
6. Apa saja kendala atau permasalahan karyawan *Costomer Service* (CS) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

C. Biodata Responden

Nama : Devi Wahyuni
Jabatan : Branch Operation Service Manager

D. Pertanyaan-pertanyaan

Wawancara Kepada Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kc Bengkulu Panorama.

1. Apakah pernah terjadi Kasus Skimming di Atm BSI kcp Bengkulu Panorama ?
2. Bagaimana kualitas Pelayanan pihak bank dalam mengatasi kasus tersebut ?
3. Apakah pihak bank sudah bertanggung jawab atas permasalahan kasus tersebut ?
4. Bagaimana cara pihak bank menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah untuk tetap kembali ke Bsi Kcp Bengkulu Panorama?
5. Apakah karyawan di Bank Syariah Indonesia Kcp Bengkulu Panorama sudah memberikan pelayanan dengan baik ?

Bengkulu, 03 Agustus 2021 M
Dzulhijjah 1442 H

Penulis

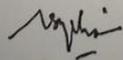


Indri Yani Putri
NIM. 1711140037

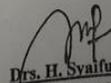
Mengetahui

Pembimbing II

Pembimbing I



Drs. M. Syakroni, M.Ag.
NIP.195707061987031003



Drs. H. Syaifudin, M.M
NIP.196204081989031008

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Panorama." yang disusun oleh :

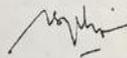
Nama : Indri Yani Putri
Nim : 1711140037
Prodi : Perbankan Syariah
Fulkultes : Ekonomi dan Bisnis Islam

Sudah di perbaiki sesuai arahan tim pembimbing selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

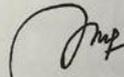
Bengkulu, 04 Agustus 2021 M
Dzulhijjah 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

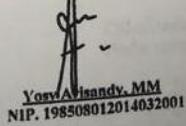


Drs. M. Syakroni, M.Ag.
NIP. 195707061987031003



Drs. H. Syaifudin, M.M.
NIP. 196204081989031008

Mengetahui
Ketua Program Studi



Yory Avisandy, MM
NIP. 198508012014032001



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
 BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 070/ 077 /B.Kesbangpol/2021

- Dasar :** Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Perhatikan :** Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 1097/In.11/F.IV/PP.00.9/08/2021 tanggal 4 Agustus 2021 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : **INDRI YANI LUTRI**
 NIM : **1711140037**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**
 Prodi / Fakultas : **Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam**
 Judul Penelitian : **Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasita Card Skimming ATM di BSI KCP Panorama**
 Tempat Penelitian : **Bank Syariah Indonesia Kc Panorama, Jalan Salak No.8, Kelurahan Panorama, Kota Bengkulu**
 Waktu Penelitian : **16 Agustus s.d 16 September 2021**
 Penanggung Jawab : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu**

- Mengetahui :**
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Melaksanakan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
 3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
 Pada tanggal : 6 Agustus 2021

PEMERINTAH KOTA BENGKULU
 P1t. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
 Kota Bengkulu

Dr. H. FENY FAHRIANNY
 P1ntak Tk. I
 NIP. 6470004 198611 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

4 Agustus 2021

Nomor : 1097 /In.11/F.IV/PP.00.9/08/2021
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Indri Yani Putri
NIM : 1711140037
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : Tanggal 6 Agustus s.d 6 September 2021
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Panorama
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia KC Panorama, Jalan Salak No. 80, Kelurahan Panorama, Kota Bengkulu.

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Staf Dekan I
Nuzul Hak

SURAT KETERANGAN
NO : /BSI/KCP-BKL-PNR/7/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Indri, Yani Putri
NIM : 1711140037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama selama satu bulan, dari tanggal 16 Agustus s/d 16 September 2021 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Panorama”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

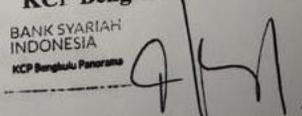
Dikeluarkan di : Bengkulu

Pada tanggal : September 2021 M
Safar 1443

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk

KCP Bengkulu Panorama

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Bengkulu Panorama


Devi Wahyuni

Branch Operation Service Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Indri Yani Putri Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1711140037 Pembimbing II : Drs. H. Syaifudin, M.M
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Tingkat Kepercayaan
Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI Kcp Bengkulu Panorama.

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	13 Juli 2021	Penambahan rumusan masalah.		
2	22 Juli 2021	Penulisan, ejaan, serta tanda titik komanya harus lebih diperhatikan kembali.		
3	28 September 2021	Pentasaman hasil penelitian		

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekis

Dr. Desi Isnaini, M.A
NIP. 197412022006042001

Bengkulu, 29 September 2021
Pembimbing II

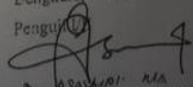
Drs. H. Syaifudin, M.M.
NIP. 196204081989031008



LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : Widhiyani Purari
 NIM : 1711140032
 Judul Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran	P
1	27-1 2022	Masalah di LBM	Tampilan data awal ya di BSI	
2.		Rumusan masalah di metode data itu almai	semula suber data di RM yg ada	
3.		Rumusan - tujuan - data - kesimpulan	di semulakan	
4.		teknik penulisan	semula di perbaiki	
5.		lokasi penelitian	Beri alasan penilihannya	

Penguku 27 Jan 2022
 Penguku 
 NIP.

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : MURAHATI PURTI
 NIM : 17.111.40237
 Judul Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran	Pari
		latar belakang tidak ada masalah	latar belakang harus ada masalah	
		Rumusan Masalah	perbaiki	
		Hasil Penelitian	Harus ada data yang di wawancara	
		Pembahasan	Sesuaikan dengan Rumusan Masalah lengkapi dengan teks	
		Kesimpulan dan saran	perbaiki sesuai dengan rumusan masalah.	

Bengkulu, 27 Juli 2020
 Penguji I/II

YETTI Astriana Kusuma MSc
 NIP.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 0207/SKBP-FEBI/12/2021

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Indri Yami Putri
NIM : 1711140037
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : **Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming ATM di BSI KCP Bengkulu Panorama**

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 30 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 27 Desember 2021
Ketua/Plt. Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002