

## **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Kasus Carding (Studi Di BTPN Cabang Mataram)**

*Legal Protection for Customers in Carding Cases (A Study at BTPN Mataram Branch)*

**Ni Putu Intan Ananda Nathania**

*Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram*

*E-mail: intannananda03@gmail.com*

**Yudhi Setiawan**

*Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram*

*E-mail: yudhisetaiwan@unram.ac.id*

### **Abstrak**

Di Indonesia, telah terjadi kejahatan kartu kredit (carding), salah satunya pernah dilaporkan oleh CNBC Indonesia beberapa waktu lalu, yang mengakibatkan kerugian sebesar IDR 15 juta bagi para pelanggan. Seperti yang diketahui, carding merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak eksternal yang tidak bertanggung jawab. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami kebijakan dan tanggung jawab BTPN Mataram terkait kasus carding, serta memahami optimalisasi perlindungan hukum bagi pelanggan yang menjadi korban kasus carding. Metode penelitian yang digunakan adalah metode normatif, yang menggunakan pendekatan konseptual, yuridis, dan kasus. Perlindungan hukum bagi nasabah dalam kasus carding di Cabang Mataram BPTN telah diatur melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK), peraturan yang dikeluarkan oleh OJK sebagai lembaga yang mengawasi kegiatan usaha perbankan, dan kebijakan internal bank.

**Kata kunci:** *Carding; BTPN; Perlindungan hukum; Pelanggan; Undang-Undang PPSK*

### **Abstract**

*In Indonesia, there has been a credit card crime (carding), one of which was quoted from CNBC Indonesia some time ago, which resulted in customers experiencing losses of IDR 15 million. As is known, carding is an attempt by an irresponsible external party. The purpose of this study was to find out and understand the policies and responsibilities of BTPN Mataram regarding carding cases and to understand the optimization of legal protection for customers who are victims of carding cases. The research method used is the normative method, which uses conceptual, statutory, and case approaches. Legal protection for customers in carding cases at the Mataram Branch of BPTN has been regulated through mechanisms in accordance with statutory provisions, such as Law Number 4 of 2023 concerning the development and strengthening of the financial sector (PPSK Law), regulations issued by the OJK as an institution that oversees bank business activities and internal bank policies*

**Keywords:** *Carding; BTPN; Legal protection; Customers; PPSK Law*

## **A. PENDAHULUAN**

Seiring perkembangan zaman kartu kredit sekarang ini digunakan sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk

ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (*merchant*).<sup>1</sup>

Kartu kredit dijelaskan dalam Peraturan Perbankan Indonesia (PBI) APMK No. 11/11/PBI/2009, sebagaimana telah diubah dengan PBI No.14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Mengatur bahwa kartu kredit digunakan untuk pembayaran kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian pemegang kartu berbentuk dan/atau digunakan untuk melakukan penarikan tunai atas kewajiban pembayaran yang telah dipenuhi terlebih dahulu oleh pihak pengakuisisi atau penerbit. Dan pemegang kartu mempunyai pilihan untuk melakukan pembayaran secara tunai, baik sekaligus maupun secara angsuran. Nasabah wajib melakukan pembayaran pada waktu yang telah disepakati. Oleh karena itu, kartu kredit merupakan sebuah inovasi dalam bisnis transaksional yang merupakan alat pembayaran yang efisien, mudah dan menguntungkan bagi pemegang kartu.<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 Tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, mengatur tentang kegiatan usaha perbankan, termasuk jenis usaha kartu kredit mencakup penerebitan kartu kredit, perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan terkait kartu kredit berupa hak untuk mengajukan keluhan atas praktik yang merugikan, dan lembaga harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa serta mengenai manajemen risiko yang harus diterapkan bank dalam operasional kartu kredit dalam penggunaan kartu kredit yang dipergunakan nasabah guna mempermudah proses transaksi yang dilakukan.<sup>3</sup>

Mengingat kemudahan yang diberikan oleh penggunaan kartu kredit kepada pengguna, tampaknya kartu kredit juga dapat menimbulkan masalah seperti penggesekan kartu. *Carding* (pencurian data kartu kredit) merupakan salah satu jenis kejahatan *cyber* yang merupakan pelanggaran terhadap Pasal 30 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kejahatan kartu kredit (*carding*) dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan. Dari yang paling sederhana seperti membuat KTP palsu untuk pengajuan kartu kredit hingga membuat kartu kredit palsu dengan menggunakan teknologi canggih sebagaimana digunakan oleh penerbit *credit card*. Secara umum, *carding* diartikan sebagai salah satu jenis pencurian yang melanggar hukum. Percepatan perkembangan teknologi menyebabkan meningkatnya aktivitas menyimpang dan kejahatan, khususnya di bidang ekonomi. Perkembangan teknologi telah melahirkan jenis kejahatan baru yang melibatkan penggunaan komputer sebagai alat untuk melakukan tindakan yang merugikan masyarakat. Perkembangan kejahatan komputer dapat juga disebut dengan *cybercrime*. Kejahatan cyber ialah salah satu bentuk kejahatan komputer dan secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan komputer atau perangkat lunak lainnya

1 R. Achmad S. Soemadipradja dan Romli Atmasasmita., *Sistem Pembayaran di Indonesia*, Bina Cipta, Bandung, hal 15.

2 Aep S. Hamidin, *Tips & Trik Kredit : Memaksimalkan Manfaat Dan Mengelola Risiko Kartu Kredit*, (Yogyakarta : Media Pressindo, 2018), hal 9.

3 Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: Citra aditya bakti, 2017), hal 219

secara ilegal yang dilakukan melalui akses internet. Pihak atau perorangan yang ikut serta dalam suatu kegiatan carding disebut *carder*.<sup>4</sup>

Pola kejahatan carding di Indonesia dapat dilihat dari beberapa aspek yakni bagaimana kejahatan carding dilakukan serta siapa pihak yang melakukan kejahatan carding (*carder*) tersebut. Kejahatan carding dapat dilakukan melalui 4 jenis cara yakni :

1. Phising

Cara kerja *phising* adalah korban dihubungi melalui berbagai kontak seperti telepon, email, atau pesan teks oleh seseorang menyamar sebagai lembaga sah untuk memancing korban agar memberikan data sensitif pribadi secara tidak sadar. Informasi pribadi paling umum diminta antara lain berupa no KTP, no rekening, rincian kartu kredit dan perbankan, hingga kata sandi.

2. Misuse of card data

*misuse of card data* adalah sebuah kejadian di mana pengguna kartu kredit tidak menyadari bahwa kartunya sudah digunakan oleh pihak lain. Dalam jenis carding ini, sang pelaku umumnya sangat berhati-hati ketika melakukan transaksi menggunakan kartu kredit korban. Kejahatan ini baru diketahui ketika sang korban menerima tagihan kartu kredit yang berisikan transaksi mencurigakan bernilai besar.

3. Counterfeiting

Di dalam jenis carding *counterfeiting*, pelakunya akan membuat kartu kredit palsu yang mirip dengan kartu kredit asli. Hanya saja, *counterfeiting* biasanya dilakukan oleh perorangan, atau bahkan sindikat, yang punya keahlian tertentu.

4. Wiretapping

Jenis berikutnya adalah *wiretapping*, yakni carding yang dilakukan dengan cara menyadap transaksi kartu kredit melalui jaringan komunikasi. Pelakunya tak hanya menarik informasi kartu kredit namun bisa juga mengambil informasi-informasi penting lainnya. Hal ini tentu saja bisa menimbulkan kerugian besar bagi korban.<sup>5</sup>

Di Indonesia banyak terjadi kejahatan kartu kredit (*carding*) dan kejadian pembayaran kartu, salah satunya yang dikutip CNBC Indonesia adalah kejadian pembayaran kartu nasabah BTPN beberapa waktu lalu yang mengakibatkan nasabah mengalami kerugian sebesar Rp 15 juta. Sebagaimana diketahui, *carding* merupakan upaya pihak eksternal yang tidak bertanggung jawab untuk bertransaksi menggunakan data kartu debit/kredit nasabah di *online merchant*. Bank BTPN menerima laporan dari nasabah dan menanggapi dengan serius. Menyusul pengaduan tersebut, Bank BTPN melakukan penyelidikan dan menemukan adanya penipuan transaksi berupa pembayaran kartu. Bank BTPN juga membatalkan transaksi penipuan tersebut dan mengembalikan sepenuhnya saldo nasabah yang diketahui melakukan transaksi penipuan. Dan pihak manajemen pun memastikan tidak ada kerugian yang dialami nasabah dalam kasus ini.<sup>6</sup> Pada dasarnya sudah terdapat undang-undang yang mengatur mengenai tindak kejahatan carding serta bentuk pertanggung jawaban penyelenggara keuangan, dalam hal ini adalah perbankan, diantaranya adalah UU Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, mengatur tentang kegiatan usaha perbankan,

4 Andi Hamzah, Aspek-Aspek Pidana di Bidang Komputer, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hal 25.

5 <https://aspireapp.com/id-ID/blog/apa-itu-carding-dan-contohnya> diakses pada 2 Desember 2024 pada pukul 19.47

6 Mentari puspadini, BTPN Blak-Blakan soal begal kartu kredit, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20231119190348-17-490219/btpn-blak-blakan-soal-begal-kartu-kredit> diakses pada tanggal 12 september 2024 pukul 13.45

termasuk jenis usaha kartu kredit mencakup penerebitan kartu kredit, perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan terkait kartu kredit. Namun kasus *carding* tetap terjadi. Dalam upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat sendiri, tentunya perbankan juga harus memberikan perlindungan hukum dan keamanan serta kenyamanan dari penggunaan suatu produk perbankan agar tidak terjadi kekaburan hukum guna mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dalam menggunakan produk perbankan yang ditawarkan tersebut.

## B. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Normatif yang menelaah penerapan peraturan hukum, peneliti menggunakan pendekatan konseptual. Pendekatan ini memanfaatkan data berupa kata-kata, teks, atau gambar untuk lebih memahami fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian hukum normatif yang menjadi fokus kajiannya norma hukum dan penerapan hukum. Pendekatan dalam penelitian hukum normatif meliputi: pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus.

## C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Bentuk Kebijakan BTPN Cabang Mataram Mengenai Kartu Kredit

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.<sup>7</sup>

James E. Anderson mendefinisikan kebijakan itu adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu).

Mengingat kebijakan mengenai kasus yang diteliti yakni kejahatan penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak eksternal, maka kebijakan yang digunakan guna menangani kasus *carding* mencakup dua jenis kebijakan yang bersifat preventif dan represif. Kebijakan tersebut mempunyai makna yaitu :

#### a) Kebijakan preventif

Secara etimologi, preventif berasal dari bahasa Latin *praevenire* yang artinya 'antisipasi' atau mencegah terjadinya sesuatu. Singkatnya, kebijakan preventif adalah upaya pengendalian dengan bentuk pencegahan terhadap adanya gangguan. Tujuan kebijakan preventif adalah untuk mencegah terjadinya hal-hal negatif, seperti pelanggaran hukum,

<sup>7</sup> Permatasari. "Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan)." *The Journalish: Social and Government* 2020) 1.1). Hal 37-33.

penyakit, atau bencana alam. Beberapa bentuk tindakan preventif adalah nasihat, anjuran, larangan, dan perintah.<sup>8</sup>

b) Kebijakan Represif

KBBI mengartikan upaya represif merupakan upaya bersifat represi (menekan, mengekang, menahan, atau menindas; dan bersifat menyembuhkan). Jika diartikan secara sederhana, kebijakan represif bertujuan untuk mengembalikan keseimbangan yang mengalami gangguan. Bentuk kebijakan represif yakni kebijakan yang bersifat menekan, mengendalikan, kekangan.<sup>9</sup>

Kebijakan mengenai kejahatan dari penggunaan alat pembayaran berupa kartu yakni kartu kredit oleh pihak eksternal (*carding*) tentunya otoritas keuangan Indonesia menerbitkan kebijakan sebagai pedoman kepada bank penerbit dalam menerbitkan produk. Otoritas keuangan Indonesia terkait yakni :

1. Bank Indonesia (BI)

Status dan kedudukan Bank Indonesia adalah sebagai Bank Sentral yang mandiri dan independent, Bank Indonesia diberikan kemandirian dalam melaksanakan semua tugas dan wewenangnya yang tercantum dalam regulasi. Regulasi tersebut selanjutnya menyatakan bahwa Bank Indonesia mempunyai kemandirian penuh dalam melaksanakan tugas dan kewenangan Bank Indonesia yang sudah ditentukan didalam Undang-Undang tersebut.<sup>10</sup>

2. BTPN

Sebagai bank penerbit kartu kredit BTPN tentu mengeluarkan kebijakan bagi pengguna agar timbul rasa aman dalam melakukan proses transaksi keuangan. Kebijakan yang dikeluarkan BTPN memuat kebijakan preventif (pencegahan) dan juga kebijakan represif (bersifat menyembuhkan), hal ini sebagai bentuk prinsip tanggungjawab hukum (*Liability on fault*) oleh pihak BTPN.

kebijakan preventif (pencegahan) yang diberikan BTPN guna mencegah terjadinya *carding*, BTPN memiliki kebijakan berupa :<sup>11</sup>

- 1) Memberikan edukasi kepada nasabah guna mencegah kasus *carding* terjadi, berikut langkah-langkah yang bisa dilakukan agar terhindar dari *carding* :
  - a) Menjaga kerahasiaan 16 digit nomor kartu, 3 digit kode keamanan di belakang kartu (*Card Verification Value*), dan tanggal kedaluwarsa kartu dengan tidak memberikan data tersebut kepada siapapun.
  - b) Hindari memberikan kartu debit/kredit kepada pihak lain pada saat melakukan pembayaran di offline merchants.
  - c) Hindari melakukan transaksi daring di Wi-Fi publik.
  - d) Jangan pernah simpan data kartu debit/kredit di tempat yang dapat diakses oleh orang lain.
  - e) Simpan surat tagihan kartu kredit dan buang setelah merobeknya, sehingga data pribadi tidak dapat dibaca oleh orang lain.

8 Tim Hukum Online, *Perbedaan Upaya Preventif dan Represif serta Contohnya*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-lt63e0813b74769/diakses-pada-16-januari-2025-pukul-20.51>

9 Ibid

10 <https://www.bi.go.id/perbankan/ssk/peran-bi/peran/contents/Default.aspx>, diakses pada 30 Desember 2024

11 Hasil wawancara pribadi dengan Fianda Selaku *Officer* Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Mataram Pada Tanggal 13 Desember 2024, Pukul 10.00 WITA

- 2) Menerapkan sistem keamanan berlapis standar internasional dalam memaksimalkan sistem pelayanan perbankan.

BTPN menerapkan 3D secure yang merupakan protokol keamanan transaksi online untuk melakukan konfirmasi (biasa disebut autentikasi) terhadap pemegang kartu dengan cara mengirimkan *one time password* (OTP). 3D Secure adalah lapisan keamanan tambahan dengan mengklarifikasi identitas pemegang kartu saat transaksi *online* berlangsung. Pada Visa contohnya, sistem ini disebut '*Verified by Visa*'. Cara kerja 3D Secure adalah dengan mengirimkan kode OTP dalam bentuk SMS ke nomor *handphone* pemegang kartu yang terdaftar di bank terkait. Hindari melakukan transaksi *online* pada situs *e-commerce* yang tidak dilengkapi 3D secure.

## **2. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan BTPN Mataram Terhadap Nasabah Yang Menjadi Korban Kasus *Carding***

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan hukum adalah upaya yang diberikan kepada subjek hukum untuk melindungi hak-haknya. Perlindungan hukum merupakan elemen mendasar dalam hukum. Wahyu Sasongko mendefinisikan perlindungan hukum sebagai suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dari definisi itu, maka ada tiga unsur dalam perlindungan hukum, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Unsur tindakan melindungi;
- b. Unsur pihak yang melindungi;
- c. Unsur cara atau mekanisme melindungi.

Bank sebagai unsur pihak yang melindungi diartikan sebagai sebuah lembaga keuangan yang memiliki kegiatan menghimpun dana yang di peroleh dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk simpanan atau kredit. Dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh bank harus berlandaskan pada prinsip-prinsip perbankan. Prinsip-prinsip yang harus dipegang teguh oleh perbankan adalah prinsip kepercayaan, prinsip kehati-hatian, prinsip kerahasiaan, dan prinsip mengenai nasabah serta prinsip *Liability Based On Fault* (Prinsip tanggung jawab hukum). Semua prinsip tersebut harus diterapkan guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, sehingga nasabah menjadi lebih yakin untuk menyimpan simpanannya pada bank tersebut.

Prinsip kerahasiaan mengartikan bahwa data pribadi seorang nasabah harus dijaga kerahasiaannya terutama di era perbankan digital sekarang ini. Undang-Undang Perbankan sebagai dasar dari seluruh layanan dalam perbankan juga telah menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah yaitu pada Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.<sup>13</sup>

Perlindungan hukum yang diberikan bagi nasabah sangatlah penting mengingat nasabah merupakan unsur yang sangat berperan dalam aktivitas perbankan karena sebuah bank tidak akan berjalan tanpa adanya nasabah. Perlindungan hukum ialah

<sup>12</sup> M. Natsir Asnawi, *Perlindungan hukum kontrak dalam perspektif hukum kontrak kontemporer*, Kalimantan selatan, 2017, hal. 55-68

<sup>13</sup> Pasal 24 POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.

suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian, serta yang menjadi sifat dan sekaligus tujuan dari hukum yakni memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, oleh karena itu perlindungan terhadap bagi masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum yang akan didapatkan<sup>14</sup>

Selain itu banyaknya risiko yang dapat terjadi juga menjadi salah satu faktor pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah. Risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa (*events*) tertentu. Terdapat risiko yang melekat pada kegiatan bisnis bank yang dapat mempengaruhi posisi keuangan bank baik yang dapat dikuantifikasi maupun yang tidak dapat dikuantifikasi, yaitu risiko inheren. Karakteristik risiko inheren bank ini ditentukan oleh faktor internal maupun eksternal, antara lain strategi bisnis, karakteristik bisnis, kompleksitas produk dan aktivitas bank, kondisi industri perbankan serta kondisi makro ekonomi.<sup>15</sup>

Jika membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, maka perlindungan tersebut dilandasi oleh peratutan peratuan yang berlaku, peraturan tersebut meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan (UU PPSK)

Ruang lingkup dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 mengatur ekosistem sektor keuangan meliputi :

- a. Kelembagaan;
- b. Perbankan;
- c. Pasar Modal, Pasar Uang, dan Pasar Valuta Asing;
- d. Perasuransian dan penjaminan;
- e. Asuransi Usaha Bersama;
- f. Program penjaminan polis;
- g. Usaha Jasa Pembiayaan;
- h. Kegiatan usaha bulion (*bullion*);
- i. Dana Pensiun, program jaminan hari tua, dan program pensiun;
- J. Kegiatan koperasi di sektor jasa keuangan;
- k. Lembaga keuangan mikro;
- l. Konglomerasi Keuangan;
- m. ITSK;
- n. Penerapan Keuangan Berkelanjutan;
  - o. Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, dan Pelindungan Konsumen;
- p. Akses pembiayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
- q. Sumber daya manusia;
- r. Stabilitas Sistem Keuangan;
- s. Lembaga pembiayaan ekspor Indonesia; dan
- t. Penegakan hukum di sektor keuangan.

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

<sup>14</sup> Soetjipto Raharjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung, 1983, hal 121.

<sup>15</sup> David Y. Wonok, "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana, *Jurnal Edisi Khusus* Vol.1, No.2, 2022, hlm. 63.

Otoritas Jasa Keuangan selaku pengatur, pengawas, pemeriksa, dan penyidik dalam setor perbankan juga dapat membantu nasabah untuk mendapatkan perlindungan hukum yang lebih pasti. Pengawasan OJK terhadap perbankan mencakup seluruh aspek dalam keberjalanan suatu bank, mulai dari aspek kelembagaan, aspek produk dan aktivitas, aspek prudensial, hingga aspek transparansi. Pengawasan ini menggunakan strategi dan metodologi pengawasan berdasarkan risiko untuk mendeteksi risiko yang signifikan secara dini dan mengambil tindakan pengawasan yang sesuai dan tepat waktu. Tahapan pengawasan yang dilakukan OJK mencakup memahami bank yang diawasi, melakukan penilaian risiko bank, menyusun rencana pengawasan berdasarkan risiko yang teridentifikasi, melakukan pemeriksaan bank, dan melakukan pemantauan kondisi bank secara berkala.<sup>16</sup> Perlindungan hukum yang diberikan oleh OJK kepada nasabah atau konsumen. Dalam perbankan berpedoman pada Pasal 2 ayat (1) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yaitu dengan menerapkan prinsip:

1. Edukasi yang memadai.
2. Keterbukaan dan transparansi informasi.
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
4. Perlindungan aset, privasi dan data konsumen.

### 3. BTPN

Berdasarkan peraturan yang melandasi perlindungan hukum bagi konsumen, BTPN membuat peraturan untuk melindungi konsumen (nasabah). Sebagai bentuk penanganan peristiwa cybercrime yang dialami oleh nasabah dalam pelaksanaan layanan perbankan digital. Salah satu kasus yang terjadi dialami oleh nasabah bank BTPN pada kartu pembayaran yakni kartu kredit yang menimbulkan hilangnya saldo pada rekening nasabah.<sup>17</sup> Pertanggungjawaban bank terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah dapat dilakukan dengan melakukan penyelesaian sengketa. Bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib melakukan penanganan atas aduan dari nasabah selaku konsumen dan menyelesaikan sengketa atas produk dan/atau layanannya. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 6 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Bank BTPN Jenius sendiri telah memberikan tata cara pengaduan yang dapat dilakukan jika sewaktu-waktu nasabah mengalami kerugian sebagaimana dijelaskan dalam website BTPN Jenius yaitu [www.jenius.com](http://www.jenius.com). Pengaduan dapat dilakukan oleh nasabah dengan secara lisan maupun tertulis.<sup>18</sup>

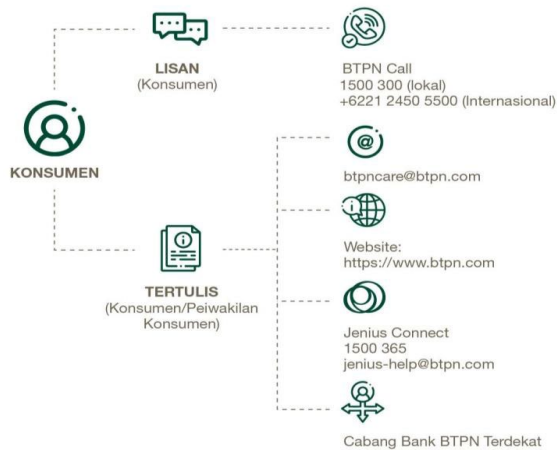
16 Lina Maulidiana, "Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Lembaga Pengawas Perbankan Nasional Di Indonesia," <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/442#>. Diakses pada 1 Februari 2025

17 Jeane Neltje Saly, "Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen Berdasarkan Undang Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan", *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 7 No. 2, Desember 2023, hal. 1614.

18 PT Bank SMBC Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Informasi Tata Cara Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen <https://www.smbci.com/pdf/bank-mediation/informasi-ta-ta-cara-pelayanan-dan-penyelesaian-pengaduan-konsumen.pdf> diakses pada 1 Januari 2025 pukul 17.19



**Tata cara penyampaian Pengaduan oleh  
Konsumen atau Perwakilan Konsumen**



Pengaduan secara lisan dapat dilakukan oleh nasabah dengan cara menelepon Jenius Help di nomor 1500365 atau datang secara langsung ke Jenius Service Point terdekat. Selanjutnya pengaduan akan diverifikasi oleh tim terkait dan jika dibutuhkan Jenius akan meminta dokumen tambahan atau pendukung. Setelah diverifikasi, nasabah akan mendapatkan nomor registrasi untuk memudahkan pihak Jenius maupun nasabah dalam mengecek proses pengaduan. Pengaduan yang telah diajukan akan selesai dalam waktu maksimal 5 hari kerja.<sup>19</sup>

#### D. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi nasabah dalam kasus carding di BPTN Cabang Mataram telah diatur melalui mekanisme yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, seperti Undang-undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan (UU PPSK), peraturan yang dikeluarkan ojk sebagai lembaga yang mengawasi kegiatan usaha bank serta kebijakan internal bank. Prosedur penyelesaian sengketa dilakukan melalui investigasi internal, verifikasi data, dan proses penyelesaian yang dilakukan oleh BTPN berupa mediasi. Bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dan memberikan ganti rugi apabila terbukti adanya kelalaian dari pihak bank dalam menjaga sistem keamanannya. Dalam kasus carding, BPTN Cabang Mataram memberikan layanan pengaduan yang responsif melalui unit perlindungan konsumen dan berupaya menyelesaikan kasus secara cepat agar kerugian nasabah dapat diminimalkan. Tahap pengaduan kemudian akan ditangani oleh Tim SKAI (Satuan Kerja Audit Intern) Bank BTPN yakni unit independen yang bertanggung jawab untuk melakukan audit internal guna memastikan efektivitas pengendalian internal, manajemen risiko, dan proses tata kelola perusahaan. Dalam hal pemeriksaan oleh tim dilakukan investigasi terhadap proses transaksi yang terjadi pada merchant dimana proses transaksi terjadi.

#### DAFTAR PUSTAKA

Buku

Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cyber crime)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).

John Doe, *Sejarah Pembayaran : Dari barter ke Digital* (Jakarta: Penerbit, 2020),.

Indra Darmawan, *Pengantar Uang dan Perbankan*, Jakarta, Rineka Cipta, 1999

### **Artikel Jurnal**

Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1

Hetty Hasanah, “*Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*”, artikel diakses pada 9 Oktober 2024

Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, artikel diakses pada 9 oktober 2024

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pacasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003