



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK TERHADAP KEJAHATAN
PERBANKAN**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:
Bisma Bara Muhamad
NIM. 1904421040

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 2023**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK TERHADAP KEJAHATAN
PERBANKAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan
Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**Disusun oleh:
Bisma Bara Muhamad
NIM. 1904421040**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 2023**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Bisma Bara Muhamad

NIM : 1904421040

Tanda Tangan :



Tanggal : 10 Juli 2023

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bisma Bara Muhamad
NIM : 1904421040
Program Studi : D-IV Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Nasabah Bank terhadap
Kejahatan Perbankan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Yenni Nuraeni, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sahar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya serta anugerah berupa kecerdasan, kemudahan dan kemampuan berpikir yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Perlindungan Hukum Nasabah Bank terhadap Kejahatan Perbankan". Shalawat serta salam tidak lupa untuk selalu teriring kepada Nabi Muhammad Shollallahu 'alaihi wasallam beserta keluarga, sahabat dan seluruh umatnya hingga akhir zaman kelak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terwujud atas bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi D-IV Keuangan dan Perbankan sekaligus dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi program studi. Terimakasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan;
4. Ibu Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga bermanfaat bagi penulis;
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen program studi D-IV Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Jakarta;

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Bapak Maulana Mulyadi dan Ibu Melly Astati selaku orangtua penulis yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara materi dan non materi serta memberikan semangat tiada henti;
7. Keluarga besar Program Studi D-IV Keuangan dan Perbankan angkatan 2019 yang selalu membantu, bertukar informasi, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terimakasih penulis.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekeliruan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis atau pembaca, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

Bogor, 10 Juli 2023

Penulis,

Bisma Bara Muhamad

NIM. 1904421040





Perlindungan Hukum Nasabah Bank terhadap Kejahatan Perbankan

ABSTRAK

Bank sebagai lembaga intermediasi sebagai penggerak roda ekonomi suatu negara dalam aktivitasnya tidak lepas dari penggunaan teknologi informasi dalam mendukung operasionalnya. Selain memiliki dampak positif, penggunaan teknologi informasi oleh bank juga memiliki kelemahan yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat membahayakan dan merugikan baik bank maupun nasabah. Nasabah dan bank sendiri akan menderita kerugian akibat kejahatan perbankan yang menggunakan teknologi informasi, khususnya untuk layanan dan produk bank yang menggunakan komputer dan jaringan internet. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising*. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan kasus (*case approach*) tentang *skimming*, *carding*, dan *phising* dalam dunia perbankan dan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh bank. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa industri perbankan di Indonesia akan semakin efektif dalam menjalankan fungsi intermediasinya pada masyarakat apabila terdapat kerjasama antara pihak bank dengan nasabah dalam mencegah tindak kejahatan yang merebak di kalangan masyarakat. Langkah pencerdasan terkait dengan layanan dan langkah proteksi seperti wadah pengaduan dilakukan secara menyeluruh ke masyarakat. Hal ini dilakukan dengan harapan agar penipuan di perbankan seperti *skimming*, *carding*, dan *phising* dapat dihindari. Pemberlakuan kebijakan secara intensif yang tertuang pada Undang-Undang KUHP, Undang-Undang Perbankan, UU ITE, Undang-Undang OJK bertujuan untuk melindungi data pribadi milik nasabah. Dengan terjaganya kenyamanan dan keamanan bertransaksi bagi nasabah, bank berupaya menjaga tingkat kepercayaan terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Kejahatan Bank, *Cyber Crime*, *Skimming*, *Phising*, *Carding*, Perlindungan Nasabah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Legal Protection for Bank Customers against Banking Crimes

ABSTRACT

Bank as an intermediary institution as a driving force for a country's economy in its activities cannot be separated from the use of information technology to support its operations. Apart from having a positive impact, the use of information technology by banks also has weaknesses which, if not managed properly, can be harmful and detrimental to both banks and customers. Customers and banks themselves will suffer losses due to banking crimes that use information technology, especially for bank services and products that use computers and internet networks. The purpose of this study was to analyze the form of protection for bank customers against skimming, carding and phishing crimes. This research is a normative juridical research that is analytical descriptive with a case approach on skimming, carding, and phishing in the world of banking and the efforts that have been made by banks. The results of this study indicate that the banking industry in Indonesia will be more effective in carrying out its intermediary function in society if there is cooperation between the bank and the customer in preventing crime from spreading among the community. Intelligence steps related to services and protection measures such as complaint forums are carried out thoroughly to the community. This is done with the hope that fraud in banking such as skimming, carding, and phishing can be avoided. The intensive enforcement of policies contained in the Criminal Code Act, the Banking Law, the ITE Law, the OJK Law aims to protect personal data belonging to customers. By maintaining the convenience and security of transactions for customers, the bank seeks to maintain the level of trust in the public.

Keywords: *Bank Crime, Cyber Crime, Skimming, Phishing, Carding, Customer Protection*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kejahatan Bank	6
2.1.2 Perlindungan Nasabah.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Objek Penelitian.....	16
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	16
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	17
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	17
3.6 Metode Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Gambaran Umum.....	19
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BSI.....	19
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia....	23
4.2 Hasil Penelitian	23
4.2.1 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang <i>Skimming</i>	23
4.2.2 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang <i>Carding</i>	26

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.3 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang <i>Phising</i>	28
4.3 Bentuk Perlindungan Nasabah melalui Undang- Undang	31
4.3.1 Peraturan mengenai Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah pada perbankan secara <i>cybercrime</i> dalam perspektif KUHP	32
4.3.2 Peraturan mengenai Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah pada perbankan secara <i>cybercrime</i> dalam perspektif UU Perbankan	33
4.3.3 Peraturan mengenai Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah pada Perbankan secara <i>cybercrime</i> dalam perspektif UU ITE.....	34
4.3.4 Peraturan mengenai Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah pada Perbankan secara <i>cybercrime</i> dalam perspektif UU OJK.....	34
BAB V PENUTUP	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42
Lampiran 1: Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Skimming	43
Lampiran 2: Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Carding.....	44
Lampiran 3: Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Phising.....	46

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Skimming	25
Tabel 4.2 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Carding	26
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Phising	28





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. BSI..... 23





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Skimming	43
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Carding	44
Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Phising.....	46





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam banyak aspek kehidupan manusia, teknologi telah maju sedemikian rupa. Kegiatan manusia seperti komunikasi dan pengumpulan informasi menjadi lebih mudah sebagai hasil dari kemajuan teknologi. Teknologi demikian telah diterapkan dalam berbagai bidang, salah satunya bidang jasa perbankan. Kegiatan operasional perbankan sudah mengandalkan teknologi informasi yang digunakan untuk mengikuti perkembangan zaman sekaligus memudahkan nasabah untuk membuka dan menutup rekening, mendapatkan informasi, dan melakukan transaksi di luar produk perbankan, seperti investasi dan transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*), serta persyaratan klien bank lainnya. Satu-satunya saluran yang tersedia untuk melengkapi semua kemudahan tersebut adalah perbankan digital (Puspitadewi, 2019).

Mobile banking, internet banking, dan SMS Banking adalah contoh layanan perbankan digital, menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Selain kartu kredit dan debit, instrumen pembayaran prabayar, NEFT, dan ATM, Kataria (2019) mencantumkan layanan perbankan digital tambahan. Perbankan digital, atau sekadar perbankan digital, berbeda dengan perbankan tradisional karena menawarkan layanan perbankan yang seluruhnya dilakukan secara *online* (Wijaya, 2021). Selain itu, perbankan digital memungkinkan pengguna untuk mengelola keuangan mereka secara *real-time* dan memindahkan uang sesuai keinginan mereka (Iskandarovich, 2023). Perbankan digital membantu bank menjalankan bisnis mereka dengan lebih efisien dan menguntungkan untuk mengurangi biaya, menumbuhkan basis pelanggan mereka, dan meningkatkan keterlibatan pelanggan. Perbankan digital sangat bergantung pada internet, jadi jika ada masalah konektivitas, itu tidak dapat digunakan. Kejahatan perbankan seperti *skimming, carding, dan phishing* juga bisa terjadi melalui jaringan internet ini.

Menggunakan alat perekam yang dikenal sebagai *skimmer, skimming* adalah pencurian informasi pelanggan. ATM dan perangkat EDC sering menjadi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

sasaran *skimming*. *Carding*, di sisi lain adalah penggunaan kartu pembayaran dan sistem pembayaran elektronik untuk transaksi keuangan terlarang yang belum disahkan atau dimulai oleh pemegang kartu atau pemegang *e-wallet* (Dumchikov et al., 2022). Dalam kebanyakan kasus, *carding* dilakukan secara elektronik tanpa menggunakan kartu fisik (Komang et al., 2022). *Phishing* adalah jenis kejahatan perbankan yang berbeda yang dapat terjadi. Penipuan *online* yang dikenal sebagai *phishing* mencoba mendapatkan informasi sensitif dari akun pengguna, seperti nama pengguna, kata sandi, PIN (Nomor Identifikasi Pribadi), atau nomor jaminan sosial. Hal ini dilakukan dengan membuat *e-mail* yang terlihat resmi dengan memasukkan link yang terlihat dari bank, pedagang *online*, atau organisasi pemerintah (Iskandarovich, 2023). Sudah beberapa kali terjadi di Indonesia melakukan kejahatan perbankan ini. Pembobolan rekening bank adalah salah satunya.

Seorang warga Solo terlibat pembobolan rekening BSI. Kasus ini bermula dari pengiriman uang dalam jumlah besar tanpa izin ke rekening luar negeri sebesar Rp. 378.251.749. Pada 13 Mei 2023, nasabah tersebut mengaku telah mengadu ke salah satu kantor cabang BSI di Kota Solo dalam postingan di platform media sosial Twitter. Pelanggan tersebut dilaporkan sebagai korban *phishing*, menurut BSI, dan Polres Surakarta telah menangani kasus ini (Liputan6, 2023).

Kasus pelanggaran akun berfungsi sebagai pengingat untuk berhati-hati saat menggunakan internet dan untuk melindungi privasi informasi pribadi setiap saat. Agar para pelaku kejahatan perbankan ini mendapatkan imbalan dan menghindari situasi serupa, para korban membutuhkan perlindungan hukum. Salah satu delik yang diatur dalam UU No. Informasi dan transaksi elektronik diatur dalam UU No.19 Tahun 2016. Aturan ini merupakan salah satu contoh bagaimana korban (nasabah) kejahatan perbankan dilindungi secara hukum. Oleh karena itu, diperlukan investigasi lebih lanjut terhadap perlindungan hukum dan langkah-langkah yang digunakan untuk memerangi kejahatan perbankan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Mengenai uraian yang telah dibuat dapat disimpulkan dari rumusan masalah yaitu tanggung jawab bank atas kerugian yang diderita nasabah akibat pencurian dan pencucian tabungannya dengan modus card skimming, phishing, dan carding pada saat melakukan transaksi. di ATM maupun melalui mobile banking, serta perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat modus card *skimming*, *phishing*, dan *carding* pada saat bertransaksi di ATM dan melalui *mobile banking*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan isi rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *skimming*?
2. Bagaimana bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *carding*?
3. Bagaimana bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *phising*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *skimming*?
2. Menganalisis bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *carding*?
3. Menganalisis bentuk perlindungan nasabah bank terhadap tindak kejahatan *phising*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memahami dan memperdalam studi analisis tentang metode perlindungan warga negara dalam pelayanan publik di industri perbankan terhadap kejahatan seperti *skimming*, *carding*, dan *phishing*.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, studi ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman penulis dan memberikan dasar yang kuat untuk studi masa depan tentang metode melindungi pelanggan dari penipuan seperti *skimming*, *carding*, dan *phishing*.
2. Bagi bank, kajian ini diharapkan dapat digunakan oleh bank sebagai sumber atau bahan pertimbangan dalam kegiatan atau kegiatan operasional bank untuk mengamankan kegiatan transaksi nasabah dari penipuan seperti *skimming*, *carding*, dan *phishing*.
3. Bagi masyarakat terutama nasabah Bank BSI diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phishing*, khususnya di kalangan nasabah Bank BSI.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Deskripsi penelitian yang jelas, sederhana, dan sistematis disajikan dalam sistematika penulisan penelitian ini, dengan tujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian. Pengembangan penelitian ini akan disajikan secara sistematis dalam 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pengantar dan dibagi menjadi 6 (enam) sub-bab, meliputi latar belakang, yang menyarankan kemungkinan penyebab munculnya masalah, rumusan masalah, yang menjelaskan apa masalah penelitian, pertanyaan penelitian, yang mana meliputi pertanyaan yang berasal dari masalah tertulis, tujuan penelitian,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

yang menjelaskan maksud dan tujuan penulisan yang lebih spesifik, manfaat penelitian, yang meliputi aplikasi teoritis, dan aspek praktis dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan dari penelitian, dan sistematika penulisan skripsi yang merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan suatu penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berfungsi sebagai pengantar dan dibagi menjadi 6 (enam) sub-bab, meliputi latar belakang, yang menyarankan kemungkinan penyebab munculnya masalah, rumusan masalah, yang menjelaskan apa masalah penelitian, pertanyaan penelitian, yang mana meliputi pertanyaan yang berasal dari masalah tertulis, tujuan penelitian, yang menjelaskan maksud dan tujuan penulisan yang lebih spesifik, manfaat penelitian, yang meliputi aplikasi teoritis, yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dibahas dalam bab ini meliputi berbagai jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Temuan dan analisis penelitian disajikan dalam bab ini. Pada bab ini, penulis membahas temuan terkait objek penelitian yang ditemukan melalui metode wawancara. Dengan menggunakan temuan analisis data, penulis juga menjelaskan bagaimana temuan penelitian mencakup variabel-variabel yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memuat simpulan dan saran. Bab ini menawarkan ringkasan dari keseluruhan pembahasan penelitian, serta rekomendasi untuk pihak terkait yang memperoleh manfaat dari penelitian serta referensi dari pelaksanaannya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tindak kejahatan di bidang perbankan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional tanpa menggunakan komputer, saat ini *cybercrime* menjadi tantangan yang cukup besar, khususnya dalam pencurian data pribadi nasabah. Mudahnya akses internet membuat kreatifitas masyarakat dalam melakukan kejahatan juga berkembang pesat. Tindak kejahatan di bidang perbankan terdapat beberapa modus dalam pencurian data pribadi nasabah yang dilakukan secara *cybercrime*, diantaranya tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising*.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa industri perbankan syariah di Indonesia akan semakin efektif dalam menjalankan fungsi intermediasinya pada masyarakat apabila terdapat kerjasama antara pihak bank dengan nasabah dalam mencegah tindak kejahatan yang merebak di kalangan masyarakat. Langkah pencerdasan terkait dengan layanan dan langkah proteksi seperti wadah pengaduan dilakukan secara menyeluruh ke setiap lapisan masyarakat, terutama nasabah Bank BSI sebagai antisipasi di perbankan seperti *skimming*, *carding*, dan *phising* dapat dicegah demi melindungi data pribadi nasabah. Pemberlakuan kebijakan secara intensif pada kondisi di lapangan bertujuan untuk melindungi data pribadi milik nasabah. Dengan terjaganya kenyamanan dan keamanan bertransaksi bagi nasabah, bank berupaya menjaga tingkat kepercayaan terhadap masyarakat.

UU ITE merupakan regulasi yang khusus menangani kejahatan dunia maya di Indonesia saat ini. Jika dikaitkan dengan pencurian data pribadi di industri perbankan, undang-undang perbankan dan KUHP, hukum pidana utama Indonesia, masih akan dijadikan acuan dalam menyelesaikan masalah pencurian data di industri perbankan yang dilakukan melalui *cybercrime*. Metode operasi yang digunakan di Indonesia untuk menyelesaikan kasus kejahatan dunia maya didasarkan pada penerapan ketentuan UU ITE, namun selama proses persidangan ketentuan pengaturan lain juga sejalan dengan kejahatan yang dilakukan. Ada dua

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

langkah preventif dalam mencegah tindak pidana pencurian data pribadi di industri perbankan. Yang pertama adalah *penal policy*, khususnya pencegahan melalui penerapan hukum pidana atau secara yuridis di Indonesia penerapan ini sudah ada dalam ketentuan pidana di beberapa peraturan seperti UU ITE, UU Perbankan, dan peraturan lain yang mengatur pencurian data pribadi dan kejahatan di bidang hukum industri perbankan. Kedua, kebijakan pencegahan nonpenal, atau pencegahan yang dilakukan tanpa menggunakan sanksi pidana, seperti peningkatan keamanan industri perbankan untuk mencegah pencurian data pribadi, peningkatan kinerja pemerintah, penegak hukum, dan sektor teknologi informasi dalam pencegahan dan pemberantasan kejahatan siber berbasis internet, meningkatkan kesadaran nasabah akan pentingnya perlindungan rekening, dan meningkatkan keamanan *cyber* dalam melakukan transaksi keuangan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mencoba mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak di masa yang akan datang. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi industri perbankan syariah, penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising* sangat berbahaya bagi nasabah. Tingkat keamanan data pribadi milik nasabah akan sangat terganggu apabila tidak ada langkah preventif dan represif bagi pihak bank. Mudah-mudahan akses tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising* yang menyerang nasabah dapat mengurangi tingkat kepercayaan nasabah pada bank.
2. Bagi masyarakat terutama nasabah Bank BSI, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi masyarakat akan bahaya tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising* di bidang perbankan. Sikap kehati-hatian dan kerahasiaan menjadi langkah yang harus selalu ditekankan pada setiap individu guna menjaga data pribadi agar tidak menjadi korban dari tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagi akademisi dan para peneliti selanjutnya, penelitian ini memberikan tambahan studi empiris dan literatur mengenai analisis perlindungan nasabah dari tindak kejahatan bank. Selanjutnya terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya, antara lain:
- Menggunakan contoh tindak kejahatan lainnya di bidang perbankan agar mampu memberikan gambaran lebih baik kepada bank maupun masyarakat terutama nasabah dalam mewaspadai tindak kejahatan di bidang perbankan;
 - Penelitian ini menggunakan sampel pada Bank BSI KC Cibubur. Peneliti berharap penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan pengujian pada lembaga keuangan lainnya, baik lembaga keuangan bank maupun non-bank, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai bentuk perlindungan nasabah dari tindak kejahatan *skimming*, *carding*, dan *phising*.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR PUSTAKA

- Alhakim, Abdurrahman., & Sofia. (2021). *Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime di Sektor Perbankan di Indonesia*. E-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Volume 4 Nomor 2 Tahun 2021.
- Gogani, Novitasari., Isdiyana Kusuma Ayu, & M. Faisol. (2022). *Upaya Bank Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Skimming Kartu Anjungan Tunai Mandiri*. Malang: Dinamika.
- Hendarsyah, Decky. (2020). *Analisis Perilaku Konsumen dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan*. JPS (Jurnal Perbankan Syariah) Vol.1, No.1: 85-96.
- Juita, Subaidah Ratna., Dhian Indah Astanti, Dian Septiandini. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Korban Kejahatan Skimming*. Jurnal USM Law Review Vol. 6 No. 1 Tahun 2023.
- Kusuma, Mahesa Jati. (2019). *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*. Bandung: Nusa Media.
- Nisa, Khairunn., & Chairina. (2022). *Studi Literatur Kejahatan Siber Pada Sistem Perbankan Syariah Di Era 4.0*. Jurnal Ekonomi Islam Volume 4 Nomor 2 Tahun 2022.
- Renny See, Benedictus. (2022). *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Bank Terhadap Tindak Kejahatan Berbasis Teknologi Informasi (Cyber Crime)*. Yogyakarta: Caraka Justitia.
- Sutarli, Ananta Fadli., Shelly Kurniawan. (2023). *Peranan Pemerintah Melalui Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menanggulangi Phising di Indonesia*. Journal of Science Research Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Widayanti, Putri Wahyu. (2022). *Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah Dalam Bidang Perbankan Sebagai Cyber Crime*. Jurnal Hukum dan Perundang-undangan Vol. 2 No. 2.

Yusuf DM., Moh. Boyke SM, & Rika Parlina. (2022). *Analisis Kejahatan Carding Dalam Bentuk Cyber Crime dan Perlindungan Hukum di Indonesia*. Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 4 Nomor 6 Tahun 2022.

Zulkarnain & Tata Sutabri. (2023). *Analisis Kejahatan Carding pada BNI 46*. Multidisciplinary Journal Volume 2 Nomor 1 Tahun 2023.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAMPIRAN



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1: Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Skimming

1.) Pertanyaan:

Hal apa saja yang menjadi tantangan bagi Bank BSI KC Cibubur dalam menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi terhadap tindak kejahatan skimming?

Jawaban:

Saat ini kartu ATM BSI sudah menggunakan teknologi baru yang dilengkapi dengan ATM *Chip* sehingga lebih aman lebih dapat melindungi data nasabah dibandingkan kartu yang menggunakan magnetic stripe lebih rentan untuk di retas.

2.) Pertanyaan:

Berdasarkan tantangan tersebut, apakah terdapat suatu hal yang menjadi hambatan bagi Bank BSI KC Cibubur dalam menjalankan operasionalnya dari tindak kejahatan skimming?

Jawaban:

Sejauh ini tidak ada karena sudah menggunakan teknologi baru yaitu Chip pada ATM BSI. Kendala yang sudah terlampau, hanya bagaimana kita memberikan edukasi kepada nasabah untuk mengganti kartu lamanya dengan kartu chip, namun ini sudah tergantikan semua.

3.) Pertanyaan:

Langkah apa yang akan dilakukan oleh pihak BSI KC Cibubur jika ada nasabahnya yang menjadi korban tindak kejahatan skimming?

Jawaban:

Pernah terjadi dulu ketika kartu belum menggunakan chip, hal ini harus dilaporkan dilakukan pengaduan kepada kami untuk di tindak lanjuti dan diverifikasi oleh tim khusus kantor pusat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.) Pertanyaan:

Dibutuhkan jangka waktu berapa lama bagi Bank BSI KC Cibubur dalam penyelesaian tindak kejahatan skimming yang menimpa nasabah?

Jawaban:

Jangka waktu Penyelesaian pengaduan nasabah BSI adalah 14 hari kerja, dapat diperpanjang jika petugas membutuhkan waktu perpanjangan untuk penyelesaiannya.

5.) Pertanyaan:

Dengan waktu yang terpakai untuk menyelesaikan tindak kejahatan skimming yang menimpa nasabah, apakah dapat mengganggu operasional Bank BSI KC Cibubur?

Jawaban:

Tidak, karena sudah ada penanganannya sendiri.

Lampiran 2: Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Carding

1.) Pertanyaan:

Hal apa saja yang menjadi tantangan bagi Bank BSI KC Cibubur dalam menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi terhadap tindak kejahatan carding?

Jawaban:

Sistem keamanan Hasanah Card kami sudah menggunakan teknologi OTP. Ketika nasabah melakukan transaksi akan ada PIN autentifikasi yang masuk melalui pesan masuk yang terdaftar pada nomer hp nasabah yg sesuai dengan di sistem kami. Sejauh ini keamanan terjaga dengan baik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.) Pertanyaan:

Berdasarkan tantangan tersebut, apakah terdapat suatu hal yang menjadi hambatan bagi Bank BSI KC Cibubur dalam menjalankan operasionalnya dari tindak kejahatan carding?

Jawaban:

Sejauh ini tidak ada.

3.) Pertanyaan:

Langkah apa yang akan dilakukan oleh pihak BSI KC Cibubur jika ada nasabahnya yang menjadi korban tindak kejahatan carding?

Jawaban:

Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada kami untuk dilakukan verifikasi dan analisa.

4.) Pertanyaan:

Dibutuhkan jangka waktu berapa lama bagi Bank BSI KC Cibubur dalam penyelesaian tindak kejahatan carding yang menimpa nasabah?

Jawaban:

Jangka waktu Penyelesaian pengaduan nasabah BSI adalah 14 hari kerja, dapat diperpanjang jika petugas membutuhkan waktu perpanjangan untuk penyelesaiannya.

5.) Pertanyaan:

Dengan waktu yang terpakai untuk menyelesaikan tindak kejahatan carding yang menimpa nasabah, apakah dapat mengganggu operasional Bank BSI KC Cibubur?

Jawaban:

Tidak, karena sudah ada penanganannya sendiri.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3: Hasil Wawancara dengan Ibu Rizky Lestari Amelia dari Pihak Bank BSI KC Cibubur tentang Phising

1.) Pertanyaan:

Hal apa saja yang menjadi tantangan bagi Bank BSI KC Cibubur dalam menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi terhadap tindak kejahatan phising?

Jawaban:

BSI melakukan edukasi kepada nasabah untuk tidak memberikan data pribadi, PIN, kode OTP kepada siapa pun termasuk kepada petugas bank sendiri karena tidak ada petugas bank yang meminta data pribadi, PIN, & OTP nasabah. Melakukan edukasi call center, website asli milik BSI. Serta edukasi tidak mempercayai link yang di share atau diberikan oleh orang lain.

2.) Pertanyaan:

Berdasarkan tantangan tersebut, apakah terdapat suatu hal yang menjadi hambatan bagi Bank BSI KC Cibubur dalam menjalankan operasionalnya dari tindak kejahatan phising?

Jawaban:

Hambatannya melawan modus & tindakan kejahatan yang selalu meningkat dan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih untuk melakukan kejahatan terhadap bank dan nasabah.

3.) Pertanyaan:

Langkah apa yang akan dilakukan oleh pihak BSI KC Cibubur jika ada nasabahnya yang menjadi korban tindak kejahatan phising?

Jawaban:

Penerima pengaduan nasabah, melakukan verifikasi, melakukan analisa, melanjutkan proses tersebut ke kantor pusat. Namun perlu kami informasikan bahwa phising adalah tindak kejahatan dimana nasabah sendiri dengan sadar



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memberitahukan data pribadinya yang mana seharusnya dijaga dan tidak diperkenankan untuk memberitahukan kesiapa pun.

4.) Pertanyaan:

Dibutuhkan jangka waktu berapa lama bagi Bank BSI KC Cibubur dalam penyelesaian tindak kejahatan phising yang menimpa nasabah?

Jawaban:

Jangka waktu Penyelesaian pengaduan nasabah BSI adalah 14 hari kerja, dapat diperpanjang jika petugas membutuhkan waktu perpanjangan untuk penyelesaiannya.

5.) Pertanyaan:

Dengan waktu yang terpakai untuk menyelesaikan tindak kejahatan phising yang menimpa nasabah, apakah dapat mengganggu operasional Bank BSI KC Cibubur?

Jawaban:

Tidak, karena sudah ada penanganannya sendiri

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**