

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINGKAT RISIKO
TRANSAKSI PENGGUNAAN ALAT PEMBAYARAN MENGGUNAKAN
KARTU (APMK) OLEH KP_w BI PROV. SUMSEL**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Ahli Madya (D3)
Perbankan Syariah (Amd)**

Oleh :

KGS YAHYA

13180114



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2016**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan”

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- 1. Sang pencipta ALLAH SWT.*
- 2. Kedua orang tuaku, Ayahku Kgs. Hasan dan Ibuku RA. Ayucik,*
- 3. Kedua Adikku, Kgs. Said dan Nyayu Kurnia.*
- 4. Sahabat dan Teman-teman yang selalum mendukungku.*
- 5. Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang.*
- 6. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya, serta masih diberi-Nya kekuatan, perlindungan, dan kesehatan kepada penulis hingga saat ini dan Insya Allah seterusnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Perlindungan Konsumen Terhadap Tingkat Risiko Transaksi Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) oleh KPw BI Prov. Sumsel*”. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang Insya Allah tetap istiqomah sampai akhir zaman.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma 3 Perbankan Syari’ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan moril maupun materil yang telah diberikan selama penulisan tugas akhir ini, kepada:

1. Ayahanda (Kgs. Hasan) dan Ibunda (RA. Ayucik) tercinta, yang takhenti-hentinya member semangat, doa dan kasih sayang yang sangat begitu besar kepada penulis.
2. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi MA. Ph. D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Mufti Fiandi M.Ag selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang sekaligus Pembimbing I Tugas Akhir Penulis.
5. Ibu Raden Ayu Rita Wati S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Siti Mardiah, SHI., M.Sh selaku Pembimbing II Tugas Akhir Penulis.
7. Bapak Drs. H. M Teguh Sobri M. Hi dan Bapak Idham S.Ag yang telah memberikan izin penelitian dan data di KPw BI Prov. Sumsel.
8. Saudara laki-laki (Kgs. Said) dan saudari perempuan (Nyayu Kurnia) yang telah menjadi semangat untuk penulis agar tidak menyerah dan bisa menjadi contoh yang baik untuk mereka.
9. Rekan terhebat, Gari Dofson, Jaka Setyatama, Kadri Putra Aji Tara, Kurniawan Julianto yang selalu mendampingi dikala kesulitan mengerjakan tugas akhir.
10. Rekan seperjuangan DPS/III 2013, serta teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, informasi, motivasi, dan do'a selama proses pembuatan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Atas segala do'a, bantuan, saran, ataupun bimbingan serta semangat dari berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah Swt senantiasa melindungi, Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Besar harapan penulis agar kiranya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Oktober 2016

Penulis,

Kgs Yahya

NIM 13180114

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Jenis dan Sumber Data	6
F. Teknik Pengumpulan Data	7
G. Teknik Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perlindungan Konsumen	10
B. Risiko Transaksi	11
C. Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)	13
D. Peneliti Terdahulu	19
BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah KPw BI Prov. Sumsel.....	24
B. Visi dan Misi	25
C. Struktur Organisasi KPw BI Prov. Sumsel.....	26
D. Tugas dan Wewenang KPw BI Prov. Sumsel	29

BAB IV PEMBAHASAN

A. Risiko Transaksi pada Penggunaan APMK	31
1. Penyalahgunaan Kartu ATM/Debet	31
2. Fraud Pencurian Data Nasabah ATM/Debet.....	32
3. Penyalahgunaan KartuKredit.....	32
4. Bunga dan Denda KartuKredit	32
5. Fraud Data Palsu.....	33
B. Perlindungan Konsumen pada Penggunaan APMK oleh BI ..	34
1. Penyampaian Informasi.....	34
2. Kerahasiaan PIN	36
3. Kewaspadaan.....	37
4. Hafal Nomor Call Center Resmi	37
5. Persyaratan Kepemilikan Kartu Kredit dan Penetapan Suku Bunga	38
6. Penerapan Manajemen Risiko Pemberian Kredit.....	38
7. Jangka Waktu dan Tata Cara Pelaporan Pengaduan Nasabah	38
C. Kebijakan Bank Indonesia Terhadap Risiko Transaksi Penggunaan APMK	40

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	43

DAFTAR PUSTAKA	45
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	47
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	22
-----------	---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Tata Cara Pengaduan Konsumen	39
Gambar 4.2	Tata Cara Pengaduan Konsumen dengan Alur Permohonan	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu industri yang sudah tidak asing lagi terdengar di bidang jasa. Bank bukan hanya menjadi sahabat masyarakat perkotaan tetapi, juga menjadi sahabat masyarakat dalam pedesaan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi lembaga perantara dari pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*) memiliki fungsi sebagai perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*).

Sebagai suatu lembaga keuangan yang aman, bank melakukan berbagai macam aktivitas. Aktivitas keuangan yang bisa ditawarkan oleh bank tidak terbatas pada aktivitas usaha, akan tetapi banyak aktivitas layanan jasa lain yang dapat diberikan oleh bank dalam melayani keperluan nasabah, seperti Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK).¹

Di Indonesia, alat pembayaran dalam perkembangannya terdapat pembayaran nontunai. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 APMK adalah alat pembayaran yang berupa Kartu Kredit, kartu *Automated Teller Machine* (ATM) dan/atau Kartu Debet.²

¹Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta, 2011. Kencana Prenada Media Group. hal 2

² Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, hal. 4

Kinerja sistem pembayaran nontunai mampu mendukung terjaganya stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan serta memperlancar aktivitas perekonomian nasional. Sistem pembayaran sebagai infrastruktur sistem keuangan dengan terpenuhinya tingkat ketersediaan (*availability*) sistem pembayaran sesuai tingkat layanan (*service level*) yang telah ditetapkan.³

Kinerja sistem pembayaran nontunai yang baik merupakan dampak dari kebijakan Bank Indonesia yang secara konsisten memastikan sistem pembayaran nontunai dapat berjalan secara efisien, aman, lancar dan terpelihara dengan baik dalam menjalankan fungsinya sebagai urat nadi perekonomian Indonesia.

Tren perkembangan sistem pembayaran baik tunai maupun non-tunai terus mengalami peningkatan baik dari sisi nominal maupun transaksi. Salah satunya didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informatika yang sangat pesat sehingga menciptakan berbagai inovasi yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronik dimana saja dan kapan saja.⁴

Tak bisa dipungkiri, teknologi informasi berkembang kian pesat. Kreativitas berbasis teknologi tidak pernah berhenti meluaskan hasrat untuk mempermudah kehidupan manusia. Teknologi informasi menjadi tulang punggung pendukung kegiatan ekonomi. Yang paling terasa adalah dalam

³ Budy Waluyo, Dedy dan Juda Agung, *Menjaga Stabilitas, Mendorong Reformasi Struktural untuk Pertumbuhan Ekonomi yang Berkelanjutan*, Bank Indonesia, Jakarta, 2013, hal. 124

⁴Bank Indonesia, “Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran”, Bank Indonesia, diakses dari <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perlindungan/Contents/Default.aspx>, pada tanggal 19 Maret 2016 pukul 00.09

kegiatan bayar membayar dimana saat ini bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Dampak perputaran ekonomi pun menjadi semakin efisien dan cepat.

Transaksi ekonomi tidak hanya difasilitasi dengan uang tapi telah merambah dengan menggunakan instrumen non-tunai. Teknologi pembayaran juga berdampak pada peningkatan transaksi ekonomi. Hal ini terlihat antara lain pada transaksi transfer dana dalam bayar membayar menggunakan sistem pemroses APMK.

Perkembangan sistem pembayaran tidak lepas dari peran regulator Bank Indonesia dalam memberikan kesetaraan akses (*equitable access*) ke dalam sistem pembayaran. Bank Indonesia memberikan kesempatan kepada bank maupun lembaga non bank untuk berperan dalam sistem pembayaran guna mendukung terwujudnya iklim usaha yang kondusif dalam memperhatikan aspek keamanan dan perlindungan konsumen.

Perlindungan nasabah dan keuntungan bisnis bank layaknya mata uang dengan dua sisi yang berbeda. Selain menjalankan usaha dengan orientasi keuntungan, bank harus mengedepankan aspek perlindungan kepada nasabahnya. Idealnya pola hubungan bisnis antara nasabah dengan bank berjalan berkesinambungan, setidaknya sampai dengan berakhirnya jangka waktu hubungan tersebut. Namun dalam beberapa kasus, seringkali nasabah mengakhiri hubungan dengan bank karena solusi atas pemecahan masalah cenderung merugikan nasabah.⁵

⁵Biro Humas Bank Indonesia, *Menguk Dapur Pemikiran Bank Indonesia Buku 1*, Bank Indonesia, Jakarta, 2011, hal. 70

Ditengah pertumbuhan yang relatif tinggi, sering terjadi keluhan dan pengaduan masyarakat terkait dengan penggunaan APMK. Berbagai kasus menimpa nasabah penggunaan APMK. Tingkat risiko transaksi dalam proses transaksi seringkali terjadi pencurian dan perampokan. Dalam tiga tahun terakhir, ada 5.500 kasus *skimming* di dunia. Sebanyak 1.549 kasus diantaranya terjadi di Indonesia.⁶

Industri kartu pembayaran telah mengalami kerugian atas berbagai kasus penipuan (*fraud*) semenjak digunakan secara luas. Penipuan kartu kredit (*credit card fraud*) istilah umum yang digunakan dari berbagai modus pencurian dan penipuan yang dilakukan menggunakan atau melibatkan kartu pembayaran, seperti kartu kredit atau kartu debit dalam bertransaksi.

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Ini dilihat dari Bank Indonesia bukan semata peduli akan terciptanya efisiensi dalam sistem pembayaran, tapi juga kesetaraan akses hingga ke urusan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen jada sistem pembayaran.

Untuk mengurangi hal tersebut dibentuk divisi yang khusus menangani perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang dimulai berdiri pada 1 Agustus 2013. Pembentukan divisi ini dilatarbelakangi oleh

⁶ Tempo.co, “Sepertiga Kasus Skimming di Dunia Terjadi di Indonesia”, Tempo, diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/news/2015/07/02/063680461/sepertiga-kasus-skimming-di-dunia-terjadi-di-indonesia> , pada tanggal 23 November 2016 pukul 21.11

makin meningkatnya transaksi dalam sistem pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen sistem pembayaran.⁷

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan perlindungan konsumen terhadap risiko transaksi akibat kasus *fraud* yang terjadi pada konsumen dan menganalisa problematika. Perlindungan konsumen yang dilakukan Bank Indonesia terhadap kasus *fraud* dalam transaksi menganalisa peningkatan penggunaan APMK tiap tahunnya hingga kebijakan yang dilakukan Bank Indonesia untuk meningkatkan perlindungan konsumen untuk meminimalisir terjadinya risiko transaksi akibat dari kasus *fraud*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis bermaksud melakukan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen terhadap tingkat risiko transaksi penggunaan APMK, dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Tingkat Risiko Transaksi Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) oleh KPw BI Prov. Sumsel”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disederhanakan dalam bentuk pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana risiko transaksi penggunaan APMK ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap tingkat risiko transaksi penggunaan APMK pada KPw BI Prov. Sumsel?

⁷Bank Indonesia, “Sistem Pembayaran di Indonesia”, Bank Indonesia, diakses dari <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-Indonesia/Contents/Default.aspx>, pada tanggal 18 Maret 2016 pukul 22.01

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap tingkat risiko transaksi penggunaan APMK pada KPw BI Prov. Sumsel.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Mengetahui tingkat risiko penggunaan APMK dan perlindungan konsumen terhadap risiko transaksi penggunaan APMK pada KPw BI Prov. Sumsel.

2. Bagi KPw BI Prov. Sumsel

Dapat dijadikan kontribusi dan perbaikan untuk KPw BI Prov. Sumsel dalam mengamankan sistem dan melindungi konsumen terhadap penggunaan APMK.

3. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan masyarakat tentang perlindungan konsumen terhadap tingkat risiko transaksi penggunaan APMK pada KPw BI Prov. Sumsel.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek.⁸

⁸ Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. hal 124

2. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁹ Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, dengan cara wawancara melalui divisi KPw BI Prov. Sumsel

b) Data Sekunder

Merupakan data penunjang yang di kumpulkan melalui buku-buku dengan cara membaca, mempelajari, dan mengkaji literatur-literatur.¹⁰ Data yang diperoleh dari sumber internal berupa sejarah singkat KPw BI Prov Sumsel, visi/misi, struktur organisasi pada KPw BI Prov. Sumsel yang ada hubungannya dengan perlindungan konsumen terhadap tingkat risiko transaksi penggunaan APMK pada KPw BI Prov. Sumsel.

Adapun data yang diperoleh dari sumber eksternal berupa buku-buku, laporan-laporan penelitian terdahulu yang ada hubungan dengan perlindungan konsumen terhadap risiko transaksi pada penggunaan APMK.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Wawancara

Metode wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

⁹*Ibid.* hal 129

¹⁰*Ibid*

dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹¹ Bentuk metode wawancara yang digunakan yaitu :

- a) Metode wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan menggunakan alat bantu seperti audio recorder (handphone) yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.¹²

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada divisi KPw BI Prov. Sumsel terkait dengan masalah yang akan dibahas dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan masalah yang dibahas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian yang meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, dan data yang relevan penelitian lainnya.¹³

3. Observasi

Observasi yaitu suatu pembelajaran yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.¹⁴

¹¹Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD*. Bandung: ALFABETA. hal 231

¹²*Ibid.* 233

¹³ Meilia Nur Indah Susanti. *Statistik Deskriptif Dan Induktif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010. hal. 27

G. Teknik Analisa Data

Data di analisa oleh peneliti menggunakan analisa secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan atau menguraikan dan menjelaskan seluruh permasalahan yang ada secara jelas dan dikumpulkan simpulan dalam bentuk pernyataan-pernyataan yang bersifat umum menjadi bersifat khusus, sehingga penyajiannya dapat dipahami dengan mudah dan jelas.¹⁵

Dalam melakukan teknik analisa data, peneliti melakukan beberapa langkah diantaranya :

- 1) Mengumpulkan sumber-sumber data,
- 2) Mengelompokkan sumber-sumber data,
- 3) Menguraikan sumber-sumber data yang telah diklasifikasikan tersebut,
- 4) Menarik kesimpulan.

Dari teknik analisa data tersebut, peneliti akan mendapat hasil secara terstruktur yang dapat menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian hingga dapat ditarik kesimpulan.

¹⁴ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hal 32.

¹⁵ Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007. hal

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

- a) Menurut UU RI No 8 Tahun 1999, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁶
- b) Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran.¹⁷
- c) Menurut Janus Sidabalok, perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁸

Dari beberapa sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah cara untuk melindungi konsumen atas kepastian hukum demi terpenuhinya hak konsumen.

¹⁶ UU RI No 9 Th 99, tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷ Bank Indonesia, "Sistem Pembayaran di Indonesia", Bank Indonesia, di akses dari <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perlindungan/Contents/Default.aspx>, pada tanggal 14 Agustus 2015 pukul 13.35

¹⁸ Sidabalok J. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hal 9

B. Risiko Transaksi

Risiko transaksi adalah risiko yang disebabkan oleh permasalahan dalam pelayanan atau produk-produk yang disediakan.¹⁹

Penyebab timbulnya ini antara lain adalah sebagai berikut.

- a. Kekeliruan
- b. Kecurangan
- c. Kesempurnaan Akad
- d. Kekeliruan dalam penetapan akad
- e. Kasus-kasus hukum
- f. Sistem teknologi dan informasi, dan
- g. Pos-pos terbuka.

Dalam melakukan transaksi penggunaan APMK berdampak juga pada risiko operasional. Risiko operasional adalah risiko yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, *human error*, kegagalan sistem atau adanya problem eksternal yang mempengaruhi operasional bank.²⁰

Ada tiga faktor yang menjadi penyebab timbulnya risiko ini, yaitu:

1. Infrastruktur, seperti teknologi, kebijakan, lingkungan, pengamanan, perselisihan dan sebagainya,
2. Proses, dan
3. Sumber daya.

¹⁹Karim, Adiwarmanto A, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, hal. 277

²⁰*Ibid.* hal 275

Menurut Sulhan dan Ely Siswanto, risiko timbul akibat tidak berfungsinya,²¹

1. Proses internal, pelanggaran prosedur dan ketentuan, pelanggaran kontrol (proses review produk baru, berkaitan dengan desain dan implementasi produk baru, kontrol terhadap pelaksanaan produk jasa yang sudah ada dan sebagainya.
2. Kegagalan sistem, kegagalan *hardware*, kegagalan *software*, konfigurasi lemah (tanpa perlindungan), komunikasi dan sebagainya.
3. Problem eksternal, kejahatan eksternal (pencurian, penipuan, pemalsuan), bencana faktor alam (gempa bumi, banjir, angin topan, gempa tsunami), faktor manusia (perang, terorisme, perampokan) penerobosan sistem teknologi (*hacker*, penembusan *user id*) dan sebagainya.

Risiko yang paling umum terjadi saat melakukan transaksi di Indonesia antara lain meliputi:

1. *Skimming*, membuat salinan data berkode dari *magnetic stripe* satu kartu ke kartu yang lain. Informasi/data tersebut dapat digunakan untuk pemalsuan kartu, penarikan tunai, atau pembelian barang/jasa.²²
2. Penipuan ATM, pencurian data yang tersimpan pada kartu bank (kartu debit). Menggunakan strip magnetik (kartu magnetis) pelaku mengidentifikasi pemegang kartu dan kode PIN untuk otentikasi yang memungkinkan pelaku untuk melakukan transaksi di ATM.²³

²¹Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI), 2008, hal.159

²²Tim Penyusun Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, *Daftar Istilah Sistem Pembayaran-Pengelolaan Uang Rupiah Edisi 2016*, Jakarta: Bank Indonesia, 2015, hal 93

²³ Risks Awareness, *loc.cit*

3. *Card ID thef*, dengan sengaja memalsukan identitas seseorang untuk membuka akun bank atau mengambil alih akun atas nama orang lain.²⁴
4. *Fraudlent Transaction*, transaksi yang tidak dilakukan ataupun disetujui oleh pemegang kartu. Transaksi ini dikategorikan sebagai hilang, kecurian, tidak diterima, *fraud* aplikasi, pemalsuan, *account takeover*, dan kondisi *fraud* lainnya.²⁵
5. Penipuan POS Skimmer, biasanya dipasarkan dan dijual melalui salah satu dari tiga cara, yakni; terminal POS *pre-compromised* yang dapat membaca kartu dan diinstal pada mesin kasir (*cash register*), perangkat EDC/POS palsu yang mencakup keseluruhan bagian dari perangkat, kabel dan yang manual instruksi yang dibutuhkan untuk memodifikasi terminal POS yang ada.

C. Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 APMK adalah alat pembayaran yang berupa Kartu Kredit, Kartu *Automated Teller Machine* (ATM) dan/atau Kartu Debet.²⁶

1. Kartu ATM dan Debet

a. Pengertian Kartu ATM/Debet

Kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan

²⁴*Ibid*

²⁵Tim Penyusun Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, *loc.cit*

²⁶Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, hal.4

pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan.²⁷ ATM adalah perangkat berupa mesin elektronik yang terhubung dengan pusat komputer layanan nasabah pada suatu lembaga penyimpanan dana, sehingga dapat menggantikan sebagian fungsi kasir.

Perangkat tersebut akan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan suatu media lainnya sebagai suatu identitas pengenalan di dalam sistem. Jenis transaksi yang umum dilakukan melalui ATM antara lain berupa penarikan uang tunai dari rekening simpanan, pengecekan saldo, transfer kepada bank yang sama atau bank lain, serta pembayaran/pembelian berbagai barang/jasa.

Kartu Debet adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian.²⁸

b. Dasar Hukum Kartu ATM/Debet

- 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- 2) Surat Edaran Bank Indonesia No.14/17/DASP perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

²⁷*Ibid.*

²⁸*Ibid.*

c. Manfaat Kartu ATM/Debet

- 1) Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via ATM untuk penarikan tunai, transfer antar rekening dan/atau antar bank.
- 2) Dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur.
- 3) Memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.

d. Risiko dari Kartu ATM/Debet

- 1) Risiko kartu digunakan oleh pihak lain, karena pengguna yang sah melakukan kelalaian dalam penyimpanan kartu dan PIN.
- 2) Risiko *fraud* yang sengaja dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab dengan mencuri data nasabah pengguna yang tersimpan dalam kartu.

e. Mekanisme Penggunaan Kartu ATM/Debet

Terdapat 2 (dua) mekanisme penggunaan Kartu Debet untuk transaksi belanja yang saat ini masih menggunakan teknologi *magnetic stripe*, yaitu:

- 1) Menggunakan tanda tangan
 - a) Kartu Debet yang diserahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.

- b) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan ditandatangani oleh pemegang kartu yang melakukan transaksi.
 - c) Transaksi selesai.
- 2) Menggunakan PIN
- a) Kartu Debet yang diserahkan ke kasir dan diproses dengan cara menggesekkan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, kasir akan meminta penggunaan untuk mengisi PIN pada mesin EDC. Apabila PIN penggunaan benar, akan terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.
 - b) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan ditandatangani oleh pemegang kartu yang melakukan transaksi.
 - c) Transaksi selesai.
- f. Pihak-pihak dalam Penyelenggaraan Kartu ATM/Debet
- 1) Pemegang kartu adalah penggunaan yang sah dari Kartu ATM/Debet.
 - 2) Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau acquirer, dalam transaksi kartu ATM/Debet yang bekerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

- 3) Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan Kartu ATM/Debet.
- 4) Acquirer adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang (merchant) yang dapat memproses Kartu Debet yang diterbitkan oleh pihak lain.
- 5) Pedagang (merchant) adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Debet.

2. Kartu Kredit

a. Pengertian Kartu Kredit

Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai.²⁹

b. Dasar Hukum Kartu Kredit

- 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- 2) Surat Edaran Bank Indonesia No.14/17/DASP perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

²⁹*Ibid.*

c. Manfaat Kartu Kredit

- 1) Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi-transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.
- 2) Terdapat berbagai penawaran menarik dari penerbit Kartu Kredit, antara lain poin reward, diskon di pedagang (merchant), dan pembelian barang dengan bunga cicilan 0%

d. Risiko Transaksi Kartu Kredit

- 1) Risiko kartu digunakan oleh pihak lain, karena penggunaan yang sah melakukan kelalaian dalam penyimpanan kartu dan PIN.
- 2) Risiko dikenakan biaya keterlambatan dan biaya bunga yang relatif tinggi karena pemegang kartu tidak mampu membayar kewajibannya pada saat jatuh tempo, sehingga pembayaran kewajiban baru dapat dilakukan sesudah jatuh tempo.

e. Mekanisme Penggunaan Kartu Kredit

- 1) Kartu Kredit yang diserahkan ke kasir akan diproses dengan cara memasukkan kartu ke dalam mesin EDC yang telah dilengkapi chip atau dikenal dengan EDC. Pada saat dimasukkan ke dalam EDC, kartu mengalami proses enkripsi terlebih dahulu sebelum akhirnya secara online di-link-an dan di verifikasi dengan penerbit kartu kredit yang dipakai.
- 2) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC yang telah dilengkapi chip akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan ditandatangani oleh pemegang kartu yang melakukan transaksi.

3) Transaksi selesai.

f. Pihak-pihak dalam Penyelenggaraan Kartu Kredit

- 1) Pemegang kartu adalah penggunaan yang sah dari Kartu Kredit
- 2) Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau acquirer, dalam transaksi Kartu Kredit yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.
- 3) Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan Kartu Kredit.
- 4) Acquirer adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang (merchant), yang dapat memproses Kartu Kredit yang diterbitkan oleh pihak lain.
- 5) Pedagang (merchant) adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit.

D. Peneliti Terdahulu

Peneliti terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari kesamaan dengan peneliti lain. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu, diantaranya :

Pada tahun 2008, Mohammad Zen Wijanaka, melakukan penelitian dengan judul *“Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Kartu Kredit dalam Transaksi e-commerce”*, dan mendapatkan hasil bahwa perlindungan hukum

bagi pemilik kartu kredit dalam transaksi *e-commerce* telah memiliki dasar hukum yang diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta Rancangan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Jika terjadi pelanggaran dapat dilakukan penyelesaian hukum yang sesuai dengan peraturan yang diatur dalam Rancangan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.³⁰

Pada tahun 2008, Trias Palupi Kurnianingrum, melakukan penelitian dengan judul "*Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*", dan mendapatkan hasil bahwa nasabah kartu kredit belum berjalan dengan baik meskipun bank telah memberikan perlindungan hukum melalui tiga tahap mulai tahap pra transaksi, tahap transaksi, tahap setelah transaksi. Faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap kartu kredit dari penelitian ini dilihat dari sisi pelaku usaha, sisi nasabah selaku konsumen, sisi lain (penggunaan teknologi).³¹

Pada tahun 2013, Mochammad Indra Anwar, melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Yuridis Penerapan Perlindungan Konsumen Nasabah Penggunaan Kartu Anjungan Mandiri (ATM) Bank X Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*".

³⁰Wijanaka, MZ. 2008. Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Kartu Kredit dalam Transaksi *e-commerce*. Program Sarjana Hukum: Skripsi Tidak Diterbitkan

³¹Kurnianingrum, TP. 2008. Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Program Magister: Tesis Tidak Diterbitkan

Dari penelitian tersebut di dapat hasil bahwa perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna Bank X belum maksimal dilakukan oleh pihak Bank X apabila dibandingkan dengan ketentuan perlindungan konsumen yang tercantum dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan SEBI No 14/17/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK. Prosedur pemblokiran kartu hilang/tertelan mesin ATM, pemeliharaan mesin ATM belum maksimal.³²

Pada tahun 2013, Tina Hirmawati, melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Sebagai Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Permintaan Uang M1”*, dan mendapatkan hasil bahwa dalam jangka panjang maupun transaksi menggunakan kartu debit/ATM yang memiliki pengaruh positif terhadap Permintaan Uang M1. Sedangkan pada inflasi dan SBI memiliki pengaruh negatif terhadap Permintaan Uang M1 dalam jangka pendek dan tidak mempengaruhi permintaan uang M1 pada kartu kredit.³³

Pada tahun 2013, Ihda Azizah melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Pengaruh Transaksi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Terhadap Tingkat Inflasi di Indonesia Tahun 2007-2011”*, dan mendapatkan hasil bahwa perkembangan transaksi dengan menggunakan APMK

³² Anwar, MI. 2013. Analisis Yuridis Penerapan Perlindungan Konsumen Nasabah Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank X Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Program Sarjana Hukum: Skripsi Tidak Diterbitkan

³³ Hirmawati, Tina. 2013. Analisis Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Sebagai Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Permintaan Uang M1. Program Sarjana Ekonomi: Skripsi Tidak Diterbitkan

berpengaruh positif terhadap inflasi, baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Hal ini dibuktikan yang dilakukan peneliti Ihda dengan hasil analisis yang memberikan koefisien jangka pendek LAPMKt sebesar 1,2907 dan koefisien jangka panjangnya sebesar 2,8662.³⁴

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Mohammad Zen Wijanaka (2008)	Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Kartu Kredit dalam Transaksi e-commerce	Menganalisis perlindungan menggunakan kartu	Peneliti lebih meneliti Kartu Kredit
Trias Palupi Kurnianingrum (2008)	Pelindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Mengalisis perlindungan konsumen	Peneliti meneliti perlindungan konsumen ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999
Mochammad Indra Anwar (2013)	Analisis Yuridis Penerapan Perlindungan Konsumen Nasabah Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank X Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu	Menganalisis perlindungan konsumen	Peneliti ini meneliti tinjauan UU No. 8 Tahun 1999 dan SEBI No. 14/17/DASP
Tina Hirmawati (2013)	Analisis Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Sebagai Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Permintaan Uang M1	Menganalisis Penggunaan APMK	Peneliti meneliti pengaruh Permintaan Uang M1

³⁴Azizah, Ihda. 2013. Analisis Pengaruh Transaksi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Terhadap Tingkat Inflasi di Indonesia Tahun 2007-2011. Program Sarjana Ekonomi Pembangunan: Skripsi Tidak Diterbitkan

Ihda Azizah (2013)	Analisis Pengaruh Transaksi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Terhadap Tingkat Inflasi di Indonesia Tahun 2007-2011	Menganalisis Transaksi APMK	Peneliti lebih meneliti pengaruh tingkat inflasi pada penggunaan APMK
-----------------------	---	-----------------------------------	---

Sumber: Berbagai sumber jurnal

Dari tabel peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa peneliti ini layak untuk dilanjutkan karena tidak memiliki kesamaan dalam penelitian dan objek yang diteliti berbeda dari peneliti terdahulu.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah KPw BI Prov. Sumsel

Sebelum menjadi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan dahulunya kantor ini bernama De Javasche Bank cabang Palembang yang berdiri pada tanggal 20 September 1909 merupakan “*Agentschap*” ke-16 dari De Javasche Bank. Gagasan pembukaan kantor cabang di Palembang sudah muncul sejak perjalanan dinas ke Padang yang dilakukan oleh Direktur E.A. Zelinga Azn.³⁵

Gagasan ini disampaikan dengan alasan bahwa Palembang merupakan suatu kota niaga yang penting sehingga pemerintah menyetujui membuka Kantor Cabang di Palembang. De Javasche Bank terhenti sejak didudukinya Hindia Belanda dan digantikan oleh bank-bank Jepang seperti Yokohama Specie Bank, Taiwan Bank dan Mitsui Bank.

Setelah Jepang menyerang kepada sekutu, Kantor Cabang di Palembang dibuka kembali pada tanggal 1 Agustus 1947. Susunan kepemimpinan pertama adalah J.B.Schadd dan M.H.A. de Rooy sebagai Pemimpin Cabang Pengganti Kantor Cabang.

Pada awal pembukaannya, Kantor Cabang Palembang menempati sebuah rumah sewa di Jalan Sekolah. Rumah sewah tersebut dibongkar dan didirikanlah sebuah gedung kantor sementara yang terbuat dari kayu. Gedung

³⁵Bank Indonesia, “Sejarah BI”, Bank Indonesia, diakses dari <http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/museum/sejarah-bi/pra-bi/Default.aspx>, pada tanggal 4 April 2016 pukul 22.03

kedua adalah gedung permanen pada bulan Mei 1920 untuk menggantikan gedung sementara. Gedung kedua dibongkar pada tahun 1965 karena terkena proyek Jembatan Ampera, dan sebagai gedung ketiga digunakan bangunan kantor yang terletak di Jalan Veteran. Dan akhirnya hingga sekarang pada gedung keempat ditempati sebagai gedung Bank Indonesia Cabang Palembang di depan RS. Charitas Palembang.³⁶

B. Visi dan Misi

Visi KPw BI Prov. Sumsel, yaitu :

Menjadi lembaga bank sentral yang kredibel dan terbaik di regional melalui penguatan nilai-nilai strategis yang dimiliki serta pencapaian inflasi yang rendah dan nilai tukar yang stabil.

Misi KPw BI Prov. Sumsel, yaitu :

1. Mencapai stabilitas nilai rupiah dan menjaga efektivitas transmisi kebijakan moneter untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkualitas.
2. Mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien serta mampu bertahan terhadap gejolak internal dan eksternal untuk mendukung alokasi sumber pendanaan/pembiayaan dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan stabilitas perekonomian nasional.
3. Mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar yang berkontribusi terhadap perekonomian, stabilitas moneter dan sistem

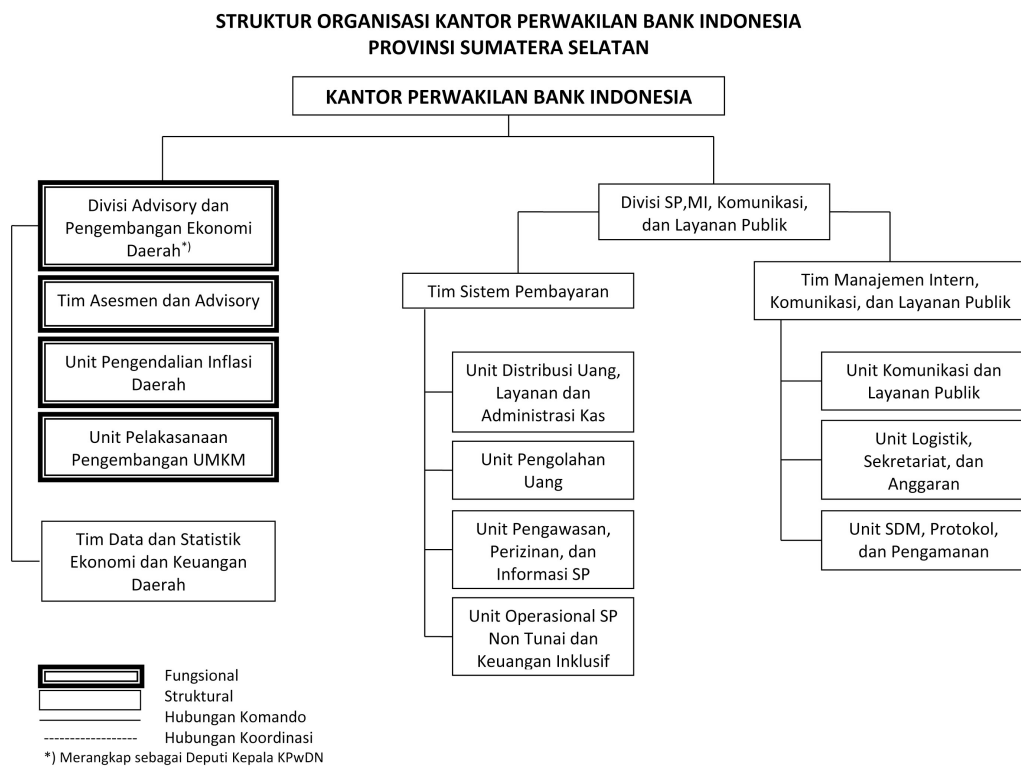
³⁶*Ibid*

keuangan dengan memperhatikan aspek perluasan akses dan kepentingan nasional.

4. Meningkatkan dan memelihara organisasi dan SDM Bank Indonesia yang menjunjung tinggi nilai-nilai strategis dan berbasis kinerja, serta melaksanakan tata kelola (governance) yang berkualitas dalam rangka melaksanakan tugas yang diamanatkan UU.

C. Struktur Organisasi KPw BI Prov. Sumsel

Gambar 3.1
Struktur Organisasi KPw BI Prov. Sumsel



Sumber: KPw Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan

Deskripsi tugas dari struktur organisasi KPw BI Prov. Sumsel yaitu:

1. Divisi Advisory dan Pengembangan Ekonomi Daerah

2. Tim Asesmen dan Advisory
3. Unit Pengendalian Inflasi Daerah
4. Unit Pelaksanaan Pengembangan UMKM
5. Tim Data dan Statistik Ekonomi dan Keuangan Daerah
 - a) Menerima menverifikasi, mengirimi ke kantor pusat, menata usahakan dan memberikan bantuan teknis laporan bank dan non bank.
 - b) Mengumpulkan dan menyusun data/informasi ekonomi, keuangan perbankan dan demografi di wilayah kerja.
 - c) Mengelola dan mengembangkan database informasi perekonomian daerah.
6. Divisi Sistem Pembayaran, Manajemen Intern, Komunikasi dan Layanan Publik
 - a. Tim Sistem Pembayaran
 - 1) Unit Distribusi Uang, Layanan dan Administrasi Kas
 - a) Melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi/monitoring kebutuhan uang untuk kebutuhan Bank Indonesia.
 - b) Melakukan pengelolaan khazanah yaitu penyiapan dan pengembalian modal kerja, pengelolaan persediaan kas, pemeriksaan fisik uang, pengelolaan barang/surat-surat berharga serta penguncian pengamanan khazanah.
 - c) Mensosialisasikan ciri-ciri keaslian uang cara memperlakukan uang.
 - 2) Unit Pengelolaan Uang
 - a) Mempersiapkan modal kerja, melaksanakan kegiatan dan pertanggungjawaban hitung ulang manual uang kertas.

- b) Mempersiapkan modal kerja, melaksanakan kegiatan dan pertanggungjawaban hitung ulang manual uang logam.
 - c) Mempersiapkan modal kerja, melaksanakan kegiatan dan pertanggungjawaban peleburan uang.
- 3) Unit Pengawasan, Perizinan dan Informasi Sistem Pembayaran
- a) Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran.
 - b) Menyediakan informasi yang komperhensif dan transparan kepada stakeholder calon penyelenggara Sistem Pembayaran agar lebih mudah dan cepat dalam memenuhi persyaratan perizinan sesuai ketentuan berlaku.
- 4) Unit Operational Sistem Pembayaran Non Tunai dan Keuangan Inklusif
- a) Menyediakan layanan keuangan yang ditujukan kepada masyarakat untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal.
 - b) Memberikan edukasi layanan keuangan.
- b. Tim Manajemen Intern, Komunikasi dan Layanan Publik
- 1) Unit Komunikasi dan Layanan Publik
- a) Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan layanan publik seperti penerimaan kunjungan, pelaksanaan praktek pengalaman lapangan.
 - b) Menyelenggarakan pendidikan dan mensosialisasikan peredaran akan 3D (dilihat, diraba, diterawang).
- 2) Unit Logistik, Sekretariat dan Anggaran

- a) Melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap realisasi program kerja dan anggaran Bank Indonesia.
 - b) Melaksanakan pemeliharaan gedung, inventaris kantor, rumah dinas serta sarana lainnya.
 - c) Menyelesaikan tagihan sumber daya energy, jasa, dan lainnya kepada pihak ketiga.
- 3) Unit SDM, Protokol dan Pengamanan
- a) Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan, penempatan pengembangan, pembinaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan pegawai sesuai dengan ketentuan berlaku.
 - b) Melaksanakan dan menatausahakan kegiatan pengamanan gedung kantor, tata tertib kantor, pengiriman dan penjemputan uang, kas kliring, rumah dinas serta sarana lainnya.
 - c) Menyelenggarakan pendidikan dan latihan pegawai sesuai dengan kewenangan

D. Tugas dan Wewenang KPw BI Prov. Sumsel

Tugas dari KPw BI prov. Sumsel, yaitu :

1. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter;
2. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran;
3. Sebagai penyedia dana terakhir bagi bank umum dalam bentuk Bantuan Likuiditas Bank Indonesia (BLBI).

Wewenang dari KPw BI Prov Sumsel, yaitu :

1. Dalam rangka melaksanakan tugas dan menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, Bank Indonesia memiliki kewenangan:
 - a. Menetapkan sasaran-sasaran moneter, dengan memperhatikan sasaran laju inflasi.
 - b. Melakukan pengendalian moneter, dengan menggunakan berbagai instrumen kebijakan moneter (operasi pasar terbuka, fasilitas diskonto, penetapan giro wajib minimum, dan imbauan).
2. Dalam rangka melaksanakan tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, BI menetapkan kewenangan:
 - a. Mengeluarkan, mengedarkan, menarik, dan memusnakan uang rupiah
 - b. Menetapkan macam, harga, ciri uang, dan bahan yang digunakan, serta tanggal mulai berlakunya.
 - c. Memberikan izin kepada pihak lain untuk menyelenggarakan jasa sistem pembayaran.
 - d. Mengatur sistem kliring dan menyelenggarakan kliring antar bank serta menyelenggarakan akhir transaksi pembayaran antarbank.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Risiko Transaksi pada penggunaan APMK

Sebagai instrumen pembayaran nontunai penggunaan APMK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat selaku konsumen. Namun, risiko transaksi pada penggunaan APMK umumnya terjadi pada penyalahgunaan kartu. Kurangnya kewaspadaan membuat risiko transaksi penggunaan APMK ini terjadi.³⁷

Terkait dengan risiko transaksi pada penggunaan APMK, Edwin Surya Dewangga selaku *Analisis Sistem Pembayaran* menyatakan bahwa:

“Risiko dalam menggunakan APMK pada umumnya penyalahgunaan kartu diantaranya:

- 1) Kartu ATM & Debet : penyalahgunaan kartu (*ex:sharing PIN*), fraud pencurian data nasabah
- 2) Kartu Kredit : penyalahgunaan kartu kredit, bunga dan denda keterlambatan, fraud data palsu dan palsu dan pencurian data nasabah.”³⁸

Dari beberapa risiko transaksi yang terjadi pada penggunaan APMK dapat dijelaskan sebagai berikut :³⁹

1. Penyalahgunaan Kartu ATM/Debet

Seluruh transaksi menggunakan APMK risiko ini sering terjadi, tanpa disengaja maupun tidak disengaja. Risiko ini terjadi akibat *sharing*

³⁷ Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, *Analisis Sistem Pembayaran*. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

³⁸ Edwin Surya Dewangga [Analisis Sistem Pembayaran]. Wawancara. Pada tanggal 16 Agustus 2016

³⁹ Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, *Analisis Sistem Pembayaran*. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

PIN, dimana pemegang kartu memberikan PIN kepada orang lain. Meskipun, orang yang dianggap percaya oleh pemegang kartu tidak menutup kemungkinan melakukan hal ini. Edwin mengatakan bahwa :

“Penyalahgunaan kartu sering terjadi pada penggunaan APMK, contohnya saja *sharing PIN*. Orang yang dianggap percaya bukanlah hal yang tidak mungkin untuk melakukan risiko ini. Apalagi orang baru dikenal sangat rentan risiko yang terjadi pada transaksi penggunaan APMK.”⁴⁰

2. Fraud Pencurian Data Nasabah ATM/Debet

Salah satu kasus fraud yang terjadi misalnya pencurian data nasabah dengan mengumpulkan informasi terkait dengan korban, kemudian menghubungi bank atau penerbit kartu dengan menyamar sebagai pemegang kartu nasabah asli ini biasa disebut *account takeover*. Ada juga dengan sengaja memalsukan identitas (*card ID theft*).

3. Penyalahgunaan Kartu Kredit

Penyalahgunaan kartu menggunakan nama dan informasi orang lain untuk mengajukan permohonan dan memperoleh sebuah kartu pembayaran baru sering disebut dengan *fraudulent application*. Apalagi saat pemegang kartu tidak menyadari dengan penggunaan data ini akan dapat merugikan pemegang kartu.

4. Bunga dan Denda Keterlambatan

Sebagian besar kartu kredit mempersoalkan besaran suku bunga yang mana bunga kartu kredit terus berbunga apabila iurannya belum

⁴⁰ Edwin Surya Dewangga [Analisis Sistem Pembayaran]. Wawancara. Pada tanggal 16 Agustus 2016

dibayar oleh pemegang kartu/nasabah. Kejadian ini timbul akibat pemegang kartu belum paham fungsi penggunaan kartu kredit.

Selain biaya bunga, maka denda keterlambatan pembayaran merupakan salah satu biaya yang terbilang berat di dalam kartu kredit. Meski sebenarnya biaya ini tidak bersifat tetap atau dengan kata lain bisa dihindari, tentunya hanya jika memiliki disiplin yang tinggi dalam melakukan pembayaran tagihan setiap bulannya.

Denda keterlambatan pembayaran merupakan sejumlah biaya yang dikenakan oleh pihak bank penerbit kepada nasabah pengguna kartu kreditnya akibat adanya keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh nasabah tersebut, di mana bank menerima pembayaran tersebut setelah lewat tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Artinya, denda ini timbul akibat kelalaian kita dalam membayar tagihan kartu kredit tersebut.

5. Fraud Data Palsu

Fraud data palsu atau yang dikenal dengan *application fraud* dengan memanipulasi semua data-data mulai dari KTP, slip gaji, alamat rumah, alamat kantor, nomor kantor, nomor rekening dsb. Itu semua dipalsukan dengan tujuan bank percaya dan menerbitkan kartu kredit. Meskipun pemalsuan data ini terbilang sederhana namun dampak yang ditanggung oleh bank ada yang hingga miliaran rupiah.

B. Perlindungan Konsumen pada Penggunaan APMK oleh BI

Bank Indonesia membentuk divisi khusus yang menangani perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang mulai berdiri pada 1 Agustus 2013. Pembentukan divisi ini dilatarbelakangi oleh makin meningkatnya transaksi dalam sistem pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen sistem pembayaran. Fungsi divisi ini adalah edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Kegiatan ini pada akhirnya dapat membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan sistem pembayaran. Ada beberapa perlindungan konsumen, yaitu :⁴¹

1. Penyampaian Informasi

Prinsip Perlindungan Nasabah Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan APMK (Alat Pembayaran Melalui Kartu) yang antara lain dilakukan dengan⁴²

- a) Menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.

⁴¹ Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, Analis Sistem Pembayaran. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

⁴² Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, Analis Sistem Pembayaran. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

- b) Menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat dengan mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit.

Menurut Surat Edaran Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal 50 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, penerbit wajib memberikan informasi tertulis kepada pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:⁴³

- a) Prosedur dan tata cara pengguna kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut;
- b) Hak dan kewajiban pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:
 - 1) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan *Personal Identification Number* (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM;
 - 2) Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan system penerbit, atau sebab yang lainnya;

⁴³ Surat Edaran Nomor 14/17DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal 50 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

- c) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan; dan
- d) Tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.

2. Kerahasiaan PIN

Sebagai salah satu bentuk pengamanan transaksi dengan menggunakan APMK, pemegang kartu harus lebih menjaga kerahasiaan PIN untuk mengurangi risiko terjadinya penyalahgunaan kartu. Selain itu, Bank Indonesia membuat kebijakan penggunaan PIN *online* 6 digit. Perubahan dari sebelumnya hanya 4 digit diharapkan mampu untuk mengurangi pihak yang tidak bertanggung jawab. PIN *online* 6 digit ini terhitung sejak 1 Juli 2015 dan akan diwajibkan seluruh pemegang kartu dengan menggunakan PIN *online* 6 digit ini paling lambat 30 Juni 2017. Edwin mengatakan bahwa :

“Untuk melindungi kerahasiaan PIN ada beberapa cara, yaitu 1) mengganti PIN secara berkala, 2) upayakan menutup dengan tangan pada saat memasukkan PIN agar tidak terlihat oleh orang lain ataupun kamera, dan 3) tidak memberikan PIN kepada orang lain.”⁴⁴

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa PIN bagian penting dari sebuah transaksi. Tanpa adanya PIN seseorang belum tentu dapat melakukan transaksi dan apabila salah memasukkan PIN akan berdampak pada pemblokiran kartu sementara dan harus dilakukan pada Bank yang bersangkutan guna mendapatkan kartu bisa berfungsi kembali.

⁴⁴ Edwin Surya Dewangga [Analisis Sistem Pembayaran]. Wawancara. Pada tanggal 16 Agustus 2016

3. Kewaspadaan

Meningkatkan kewaspadaan sangat penting dilakukan terhadap tindak kejahatan yang mungkin terjadi. Cari lokasi ATM yang relatif aman dan pastikan juga terdapat kamera CCTV. Ini berfungsi untuk menambah rasa aman saat bertransaksi di dalam ATM, sehingga apabila ada kejadian yang tidak diharapkan, setidaknya nantinya akan lebih mudah mengenali ciri-ciri pelaku saat melapor kepada petugas.

Selain itu juga, Edwin menambahkan selain lokasi dan CCTV waspada terhadap oknum-oknum mencurigakan yang berupaya menawarkan bantuan pada saat terjadi permasalahan di ATM. Kemudian, meskipun kamera CCTV terpasang waspada akan adanya kamera mata-mata untuk melihat nomor PIN juga diperlukan.⁴⁵

4. Hafal Nomor Call Center Resmi

Menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti modus penipuan pemegang kartu harap menghafal nomor *call center* resmi dari Bank yang menerbitkan kartu ATM, Edwin mengatakan bahwa :

“ATM sudah menjadi bagian penting dari kehidupan, apalagi saat gajian banyak orang ke ATM untuk mengecek, apakah gaji sudah masuk, menarik gaji bulanan, dan melakukan pembayaran kartu kredit maupun tagihan listrik dan air. Jadi, sebagai pemegang kartu hafal nomor call center resmi dari Bank yang menerbitkan kartu ATM sangat penting dan apalagi jikalau ada permasalahan saat melakukan transaksi melapor hanya dengan menelpon *call center* bank tersebut”⁴⁶

⁴⁵ Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, Analis Sistem Pembayaran. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

⁴⁶ Edwin Surya Dewangga [Analis Sistem Pembayaran]. Wawancara. Pada tanggal 16 Agustus 2016

5. Persyaratan Kepemilikan Kartu Kredit dan Penetapan Suku Bunga

Untuk melindungi akibat keterlambatan membayar Bank Indonesia mengatur kembali persyaratan yang harus dipenuhi oleh individu untuk dapat menjadi pemegang kartu kredit. Persyaratan ini dimulai dengan persyaratan dasar, yaitu berupa syarat minimum usia 21 tahun bagi pemegang kartu utama, dan 17 tahun bagi pemegang kartu tambahan. Syarat usia ini diharapkan dapat menyaring agar individu yang memegang kartu kredit adalah individu-individu yang telah dewasa, dan matang dalam memahami risiko penggunaan kartu kredit. Syarat dasar berikutnya adalah minimum pendapatan sebesar tiga juta rupiah per bulan.⁴⁷

6. Penerapan Manajemen Risiko Pemberian Kredit

Setelah pengaturan persyaratan kepemilikan kartu kredit, untuk memperkuat aspek kehati-hatian dalam pemberian kredit, dalam penyempurnaan ketentuan APMK terdapat pengaturan persyaratan mengenai plafon kredit dan jumlah penerbit yang dapat memberikan kartu kredit.

7. Jangka Waktu dan Tata Cara Pelaporan Pengaduan Nasabah

Dalam hal penyelesaian pengaduan yang terkait dengan kerugian finansial belum memuaskan Nasabah, maka dapat diselesaikan antara Nasabah dengan bank yang difasilitasi Bank Indonesia melalui Mediasi Perbankan.

⁴⁷ Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, Analis Sistem Pembayaran. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

Gambar 4.1

Tata Cara Pengaduan Konsumen

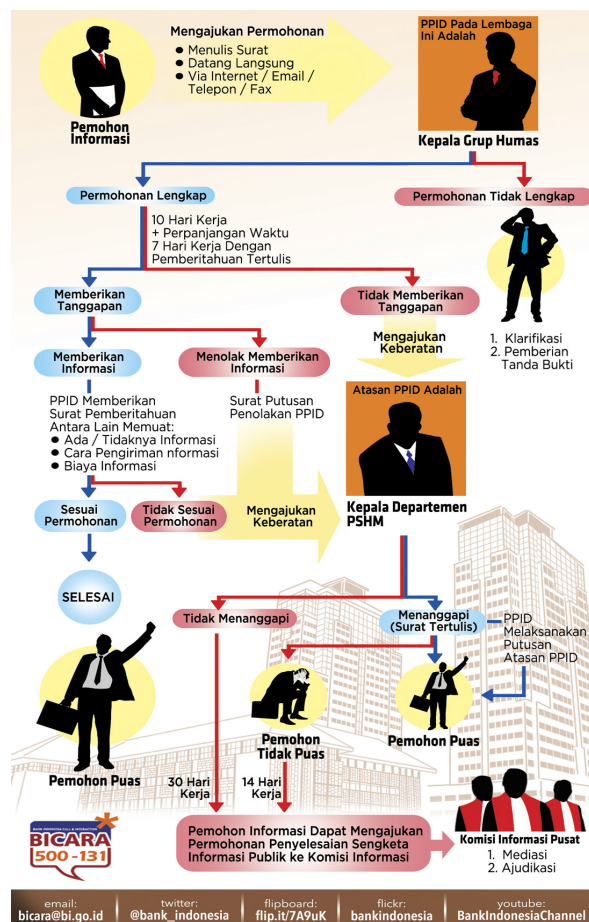


Sumber : KPw BI Prov. Sumsel

Selain pengaduan konsumen, terdapat juga informasi mengenai alur permohonan.

Gambar 4.2

Tata Cara Pengaduan Konsumen dengan Alur Permohonan



Sumber : KPw BI Prov Sumsel

C. Kebijakan Bank Indonesia terhadap Risiko Transaksi Penggunaan APMK

Dengan adanya perlindungan konsumen pemegang kartu APMK dapat mengurangi terjadinya risiko pada saat transaksi. Bank Indonesia melakukan kebijakan untuk meminimalisir risiko yang terjadi, yaitu :⁴⁸

1. Menerbitkan SEBI No. 17/52DKSP tanggal 30 Desember 2015 perihal Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number Online 6 (Enam) Digit untuk ATM dan/atau kartu debit yang diterbitkan di Indonesia.
 - a) Teknologi chip pada kartu ATM/Debet memiliki proses penyimpanan dan autentifikasi data yang lebih canggih dibandingkan *magnetic stripe*. Hal tersebut menjadikan data *skimming/counterfeit*. Hingga saat ini, teknologi *chip* adalah yang paling aman. Teknologi chip sendiri merupakan mitigasi untuk *fraud* berupa *skimming/counterfeit*, sedangkan penggunaan PIN online 6 Digit merupakan mitigasi risiko terhadap *fraud card loss/stolen*.
 - b) Proses peralihan ke teknologi tersebut berlangsung secara bertahap. Adapun batas waktu implementasi bagi Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring, dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir wajib menggunakan standar nasional teknologi chip untuk Kartu ATM dan/atau Kartu Debet, terminal ATM, Terminal EDC dan sarana pemroses paling lambat tanggal 31 Desember 2021.

⁴⁸ Diolah dari wawancara dengan Edwin Surya Dewangga, Analis Sistem Pembayaran. [pada tanggal 16 Agustus 2016]

2. Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
3. Tanggal 16 Januari 2014 dan Surat Edaran No 16/16/DKSP tanggal 30 September 2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Cakupan Perlindungan Konsumen yang diatur dalam PBI ini meliputi:

- a) penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
 - b) Kegiatan transfer dana;
 - c) Kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
 - d) Kegiatan uang elektronik;
 - e) Kegiatan penyediaan dan/atau penyeteroran uang Rupiah; dan
 - f) Penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.
4. Edukasi dan himbauan kepada masyarakat melalui media massa dan sosialisasi. Edukasi yang bersifat pencegahan umumnya dilakukan melalui himbauan di media massa dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, Bank Indonesia telah mengeluarkan PBI No 16/1/PBI2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran pada tanggal 16 Januari 2014 dan Surat Edaran (SE) No 16/16/DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran pada tanggal 30 September 2014. PBI dan SE tersebut bertujuan untuk menjamin adanya kepastiaan hukum dalam rangka memberi perlindungan kepada konsumen pengguna jasa sistem pembayaran.

5. Pelarangan praktik *double swipe* kartu, baik kartu kredit maupun kartu debit oleh *merchant* atau pusat perbelanjaan. Aturan ini tercantum pada Peraturan BI Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Kartu Kredit dan Debit hanya boleh diproses pada mesin electronic data capture (EDC) bank. Larangan kasir toko dan merchant memproses lagi untukantisipasi pencurian data dan informasi kartu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta uraian-uraian sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Resiko transaksi pada penggunaan APMK terjadi akibat penyalahgunaan Kartu ATM/Debet, fraud pencurian data nasabah ATM/Debet, penyalahgunaan Kartu Kredit, bunga & denda keterlambatan, dan fraud data palsu.
2. Dalam melindungi konsumen terhadap risiko transaksi menggunakan APMK Bank Indonesia memberikan himbauan untuk pemegang kartu APMK, yaitu 1) Penyampaian Informasi, 2) Kerahasiaan PIN, 3) Kewaspadaan, 4) Hafal Nomor *Call Center* Resmi, 5) Persyaratan Kepemilikan Kartu Kredit dan Penetapan Suku Bunga, 6) Penerapan Manajemen Risiko Pemberian Kredit, 7) Jangka Waktu dan Tata Cara Pelaporan Pengaduan Nasabah

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di KPw BI Prov. Sumsel, maka penulis ingin memberi saran sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak Bank Indonesia dan konsumen/nasabah pemegang kartu APMK :

- 1) Kepada Pihak Bank Indonesia, yaitu a) perlunya ditingkatkan edukasi untuk masyarakat pengguna APMK tentang cara penggunaan APMK

melalui media massa dan sosialisasi, b) perlunya training untuk *mercant* tentang fungsional EDC dan c) lebih ditingkatkan tata cara pengaduan nasabah

- 2) Kepada konsumen/nasabah pemegang kartu APMK untuk lebih waspada akan penggunaan APMK mulai dari kerahasiaan PIN hingga pengelolaan penggunaan kartu kredit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, MI. 2013. Analisis Yuridis Penerapan Perlindungan Konsumen Nasabah Penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank X Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Program Sarjana Hukum: Skripsi Tidak Diterbitkan
- Azizah, Ihda. 2013. Analisis Pengaruh Transaksi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu Terhadap Tingkat Inflasi di Indonesia Tahun 2007-2011. Program Sarjana Ekonomi Pembangunan: Skripsi Tidak Diterbitkan
- Bank Indonesia. 2016. Sejarah BI. [Online] Tersedia: www.bi.go.id
- Bank Indonesia.----. Sistem Pembayaran di Indonesia. [Online] Tersedia: <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/Contents/Default.aspx>
- Bank Indonesia.----. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. [Online] Tersedia: <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perlindungan/Contents/Default.aspx>
- Bank Indonesia.----. Sistem Pembayaran di Indonesia. [Online] Tersedia: <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perlindungan/Contents/Default.aspx>
- Biro Humas Bank Indonesia. 2011. *Menguak Dapur Pemikiran Bank Indonesia Buku 1*. Jakarta: Bank Indonesia
- Budy Waluyo, Dedy dan Juda Agung. 2013. *Menjaga Stabilitas, Mendorong Reformasi Struktural untuk Pertumbuhan Ekonomi yang Berkelanjutan*. Jakarta: Bank Indonesia
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Hirmawati, Tina. 2013. Analisis Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Sebagai Instrumen Pembayaran Non Tunai Terhadap Permintaan Uang M1. Program Sarjana Ekonomi: Skripsi Tidak Diterbitkan
- Ismail. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Karim, Adiwarmanto A. 2013. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

- Kurnianigrum, TP. 2008. Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Program Magister: Tesis Tidak Diterbitkan
- Mardalis. 2009. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Meilia Nur Indah Susanti. 2010. *Statistik Deskriptif Dan Induktif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD*. Bandung: ALFABETA
- Sunggono, Bambang. 2007 *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sidabalok J. 2006 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Sulhan dan Ely Siswanto. 2008. *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI)
- Tempo. 2015. Sepertiga Kasus Skimming di Dunia Terjadi di Indonesia. [Online] Tersedia <https://nasional.tempo.co/read/news/2015/07/02/063680461/sepertiga-kasus-skimming-di-dunia-terjadi-di-indonesia>
- Tim Penyusun Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran. 2015. *Daftar Istilah Sistem Pembayaran-Pengelolaan Uang Rupiah Edisi*. Jakarta: Bank Indonesia
- UU RI No 9 Th 99, tentang Perlindungan Konsumen
- Wijanaka, MZ. 2008. Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Kartu Kredit dalam Transaksi *e-commerce*. Program Sarjana Hukum: Skripsi Tidak Diterbitkan