

## Customer protection on Cybercrime Carding threats in digital banking transactions = Perlindungan nasabah atas ancaman Cybercrime Carding dalam transaksi perbankan digital

Shevanya Raina Kinanti Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523255&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan nasabah korban kegiatan carding dalam transaksi digital perbankan. Fokus penelitian akan terkhusus kepada Bank Negara Indonesia (“BNI”) sebagai bank penerbit kartu kredit dan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah-nasabahnya yang terjerat kejahatan carding. Selain itu, akan dijelaskan juga terkait tindakan pencegahan yang dilakukan BNI untuk melindungi para nasabah dari carding serta langkah yang harus dilakukan nasabah pemegang kartu kredit BNI yang mengalami kerugian dan tanggung jawab BNI dalam menyelesaikan kerugian yang ditimbulkan oleh pencurian data kartu kredit tersebut. Carding didefinisikan sebagai jenis kejahatan di mana seseorang menggunakan kartu kredit orang lain untuk melakukan pembelian tanpa persetujuan individu (pemilik). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian descriptive qualitative method dengan jenis data primary data dan secondary data dengan melakukan pengkajian terhadap buku, peraturan perundang-undangan, jurnal serta melakukan wawancara yang berkaitan dengan judul skripsi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan nasabah yang diberikan oleh BNI mengacu kepada UU Perlindungan Konsumen, UU Perbankan serta UU ITE. Dalam hal perlindungan nasabah terhadap carding, BNI selalu memberi edukasi kepada nasabahnya serta mempunyai deteksi fraud dini untuk mencegah carding. BNI juga menyediakan layanan pengaduan dan mempunyai tim investigasi khusus untuk menyelesaikan masalah carding. Jika terbukti bahwa kegiatan carding diakibatkan karena kelalaian BNI maka nasabah mempunyai hak untuk chargeback dimana BNI akan mengembalikan semua kerugian yang dialami nasabah.

.....This research aims to determine the protection of customers who are victims of carding activities in digital banking transactions. The focus of the research will be specifically on Bank Negara Indonesia (“BNI”) as a credit card issuing bank and legal protection efforts for its customers who are ensnared by carding crimes. In addition, it will also explain the preventive measures taken by BNI to protect customers from carding and the steps that must be taken by BNI credit card holder customers who experience losses and BNI's responsibility in resolving losses caused by the theft of credit card data. Carding is defined as a type of crime wherein a person uses another person's credit card to make a purchase without the consent of the individual (the owner). This study uses a descriptive qualitative research method with primary data and secondary data types by conducting an assessment of books, laws and regulations, journals and conducting interviews related to the title of this thesis. The results of the research show that the customer protection provided by BNI refers to the Consumer Protection Act, the Banking Law and the ITE Law. In terms of customer protection against carding, BNI always provides education to its customers and has early fraud detection to prevent carding. BNI also provides complaint services and has a special investigation team to resolve carding problems. If it is proven that the carding activity was caused by BNI's negligence, the customer has the right to a chargeback where BNI will return all losses suffered by the customer.