

**PENERAPAN PRINSIP MENGENAL NASABAH GUNA MENANGANI
PENGUNAAN REKENING UNTUK PENIPUAN MELALUI *ONLINE*
*SHOP***

**Novie Purnamasari Situmorang, Siti Hamidah, S.H., M.M., Amelia Sri
Kusuma Dewi, S.H.Mkn.**

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

noviesitumorangrang@gmail.com

Abstrak

Prinsip Mengenal Nasabah merupakan prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Prinsip ini tidak hanya penting dalam rangka pemberantasan pencucian uang melainkan ketika menjalankan kegiatan usaha, bank akan menghadapi berbagai risiko usaha, dan untuk mengurangi risiko usaha tersebut bank diwajibkan untuk menerapkan Prinsip Kehati-hatian. Salah satu upaya dalam melaksanakan Prinsip Kehati – hatian ini adalah dengan menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah ini. Jadi, prinsip ini bukan hanya sekedar untuk pemberantasan pencucian uang melainkan juga digunakan untuk melindungi bank dari berbagai resiko yang akan terjadi saat berhubungan dengan nasabah. Salah satu resiko yang terjadi saat berhubungan nasabah adalah ketika salah satu produk bank yaitu rekening yang disalahgunakan oleh nasabah untuk penipuan melalui *online shop*.

Kata Kunci: Prinsip Mengenal Nasabah, penggunaan rekening, penipuan, *online shop*.

Abstract

Know Your Customer Principles applied by the Bank is to know the customers identity and to monitor customers transaction activity including suspicious transaction report. This principle is not only useful for money laundering but also to protect the bank from the risks in dealing with customers, and the procedure to decrease the risks which is must applied by the bank is The Precautionary Principle. One of efforts to implement The Precautionary Principle is application of Know Your Customer Principle. In other words, this principles are used not only to prevent money laundering but also protect the bank from risks that may happen in dealing with customers. One of the risk happened in dealing with customer is when one of bank products or an account abused by the customer for fraud through online shop.

Keywords : application of Know Your Customer Principle, the account using, fraud, online shop

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sedemikian cepat sehingga mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia. Penggunaan televisi, telepon, dan sekarang internet sudah bukan menjadi hal yang aneh dan baru, khususnya di kota-kota besar.¹

Keberadaan internet mempunyai manfaat misalnya dalam pergaulan. Manfaat internet dalam hal pergaulan ini ditandai dengan semakin banyaknya jejaring sosial atau biasa disebut dengan media sosial. Jejaring sosial tersebut memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dalam bentuk teks ataupun tulisan. Selain itu media sosial juga memberikan fasilitas bagi penggunanya untuk dapat berbagi informasi dalam bentuk audio maupun video. Hal ini lah yang pada akhirnya dimanfaatkan oleh masyarakat untuk tak hanya berkomunikasi melainkan juga untuk melakukan kegiatan yang dapat menguntungkan dalam segi ekonomi.

Kegiatan ekonomi dalam situs jejaring sosial atau media sosial ini sering dikenal dengan *online shop* atau yang artinya adalah pengguna media sosial membuka “lapak” di dunia maya. Tentunya pembelian suatu barang melalui dunia maya berbeda dengan dunia nyata. Seperti halnya mengenai transaksi pembayaran, yang mana yang sering digunakan oleh penjual *online shop* adalah transaksi pembayaran dengan cara transfer, dimana pembeli mentransferkan dana untuk membayar produk yang dibelinya kepada nomor rekening yang telah disediakan.

Sistem belanja *online* ini tidak selamanya berdampak baik tetapi juga dapat berdampak buruk bagi masyarakat yaitu menjadi lading subur bagi pelaku kejahatan. Sebagai contoh, saat ini tidak jarang terjadi penipuan yang berkedok *online shop*, dimana si pembeli setelah mentransferkan dana ke rekening penjual toko *online* tersebut ternyata barang yang dibelinya tidak kunjung sampai ke tangan pembeli. Dan jika melihat permasalahan tersebut sebenarnya si pelaku kejahatan tidak saja hanya memanfaatkan jejaring sosial, tetapi juga memanfaatkan salah satu produk bank yaitu menyalahgunakan rekening dalam menjalankan tindak kejahatannya yaitu pada tahap pembayaran.

¹ Didik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, **Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi**, PT Refika Aditama, Bandung, 2005, hlm 121

Berdasarkan hal tersebut, pihak perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya pasti akan menghadapi berbagai risiko usaha salah satunya seperti permasalahan yang terjadi di atas, dan untuk mengurangi risiko usaha tersebut bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Berkenaan dengan hal itu sangat penting bagi pihak perbankan khususnya di Indonesia untuk mencegah terjadinya pembukaan rekening yang disalahgunakan untuk penipuan melalui *online shop*.

Dalam hal ini, salah satu upaya melaksanakan Prinsip Kehati-hatian dan cara terbaik untuk melindungi atau mencegah penyalahgunaan rekening tersebut adalah dengan berupaya untuk memahami betul dan mengenali sebaik mungkin setiap calon nasabahnya. Cara memahami dan mengenali setiap nasabah atau calon nasabah di dalam dunia perbankan ini dikenal dengan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principle*).

Dalam menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah ini, bank diwajibkan untuk menetapkan beberapa hal diantaranya seperti kebijakan Penerimaan dan Identifikasi Nasabah seperti yang tercantum dalam Pasal 2 angka (2) huruf a dan b Peraturan Bank Indonesia Nomor: 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*)

- a. Menetapkan kebijakan penerimaan Nasabah
- b. Menetapkan kebijakan dan prosedur dalam mengidentifikasi Nasabah.²

Kemudian penjelasan dari Pasal 2 angka (2) huruf a dan b tersebut terdapat dalam pasal 4 yaitu mengenai Kebijakan Penerimaan dan Identifikasi Nasabah. Kebijakan Penerimaan dan Identifikasi Nasabah ini dilakukan pada saat pembukaan rekening oleh *customer service* yang berhadapan langsung dengan calon nasabah dan akan meminta informasi atau data-data meliputi data nasabah pribadi, data pekerjaan, data keuangan, tujuan pembukaan, kemudian terdapat pula pernyataan nasabah yang harus dijelaskan oleh *customer service* kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank untuk membuka rekening.

Namun didalam praktek, pihak Bank belum maksimal dalam menerapkan prinsip tersebut khususnya kewajiban untuk mengidentifikasi nasabah pada saat pembukaan rekening. Dimana saat pembukaan rekening tidak semua nasabah

² Pasal 2 angka (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah

hadir langsung ke bank. Terdapat beberapa calon nasabah yang merupakan nasabah referensi dari pegawai bank BRI, dan jika seperti itu pihak bank yaitu *customer service* tidak dapat melakukan identifikasi terhadap calon nasabah tersebut. Selain itu pihak bank yang mereferensikan nasabah tersebut juga belum tentu akan menggali informasi sedalam – dalamnya dan melakukan identifikasi kepada nasabah referensi tersebut seperti yang dilakukan oleh *customer service*. Kemudian pihak bank yang mereferensikan calon nasabah tersebut tidak menginformasikan dan menjelaskan point-point secara terperinci seperti yang dilakukan oleh *customer service* yaitu mengenai pernyataan nasabah yang ada pada Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening. Karena pada saat proses pembukaan rekening, sebelum rekening itu dibentuk *customer service* akan menginformasikan kepada calon nasabah mengenai manfaat dan risiko kepada calon nasabah yang datang ke bank untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening. Adapun pernyataan yang ada pada pernyataan nasabah salah satunya menyatakan bahwa pihak bank akan melakukan pemblokiran rekening jika diindikasikan telah terjadi penyalahgunaan rekening dan/ atau oleh sebab-sebab lainnya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya pasti akan menghadapi berbagai risiko usaha seperti penyalahgunaan rekening yang dilakukan untuk penipuan melalui *online shop*. Penyalahgunaan rekening tersebut ditandai dengan banyaknya pelaporan nasabah mengenai indikasi penipuan kepada *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang yang kemudian ditindak lanjuti oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang dan terbukti telah terjadi penyalahgunaan rekening yang berkedok *online shop* fiktif/ abal-abal/ palsu.³

Penyalahgunaan rekening tersebut didukung pula oleh pemblokiran rekening atau dengan kata lain rekening itu dibekukan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia dalam jumlah rekening cukup besar yaitu sekitar 62 rekening mencurigakan yang terkait dengan penipuan kepada masyarakat. Menurut *Corporate Secretary* Bank Rakyat Indonesia, pembekuan rekening itu dilakukan

³ Wawancara dengan Andhika Priana Dewi Divisi *Customer Service* pada tanggal 10 Oktober 2014

berdasarkan pengaduan dari masyarakat dan juga berdasarkan pengawasan dari Bank Rakyat Indonesia sendiri.⁴

Selain itu pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang juga pernah menolak pembukaan rekening kepada calon nasabah karena pada saat pembukaan rekening calon nasabah sudah diragukan.

Penolakan pembukaan rekening tersebut sangat tepat untuk dilakukan bila dari awal calon nasabah sudah mencurigakan. Karena berdasarkan temuan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) soal Kartu Tanda Penduduk ataupun e-KTP yang palsu tersebut akan berdampak luas. Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun e-KTP palsu tersebut dipastikan bisa membuka peluang akan terjadinya *cyber crime* seperti halnya penipuan dan *money laundering*. Jadi, hasil pemalsuan fisik KTP ataupun e-KTP yang terjadi itu sudah cukup untuk melakukan *cyber crime*, baik penipuan ataupun *money laundering*. Caranya, membuat rekening dengan identitas yang palsu tersebut.⁵

Peranan dari Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah atau yang lebih dikenal umum dengan *Know Your Customer Principle (KYC Principle)* ini didasari pertimbangan bahwa KYCP tidak saja penting dalam rangka memberantas pencucian uang, melainkan ditujukan pula dalam rangka penerapan *prudential banking* untuk melindungi bank ataupun perusahaan jasa keuangan lain dari berbagai risiko dalam berhubungan dengan nasabah.⁶

Berdasarkan pelaporan atau aduan dari nasabah pelapor diatas, maka pihak bank yang berhubungan langsung dengan nasabah memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti aduan tersebut agar tidak semakin merugikan pihak nasabah pelapor. Cara bank untuk membantu nasabah pelapor ini hanya sebatas pada pemblokiran rekening yang merupakan hasil dari rangkaian tahapan penyelesaian aduan dari nasabah pelapor yang hanya dapat dilakukan oleh bank.

Sehingga dengan berlatarbelakang banyaknya orang yang membuka rekening untuk menampung hasil penipuan melalui *online shop* ini, maka pihak

⁴<http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/253698-bri-blokir-ratusan-juta-rekening-penipuan> diakses pada tanggal 1 Oktober 2014

⁵Jawa Pos tanggal 19 April 2014, **E-KTP Palsu Buka Peluang Cyber Crime**, hlm 16

⁶ Adrian Sutedi, **Hukum Perbankasn Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010 hlm 73

perbankan harus benar benar menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah guna menangani penggunaan rekening untuk penipuan melalui *online shop* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang?
2. Apa hambatan dan upaya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang dalam menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah guna menangani penggunaan rekening untuk penipuan melalui *online shop*?

C. PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah guna menangani penggunaan rekening untuk penipuan melalui *online shop* merupakan jenis penelitian yuridis empiris karena hendak mengkaji dan menganalisis tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah menangani penggunaan rekening untuk penipuan melalui *online shop* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang. Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yuridis sosiologis karena hendak mengkaji penerapan dari pasal – pasal yang berkaitan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah. Data yang diambil dalam untuk penelitian ini adalah data primer berupa pengetahuan dan pengalaman pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang serta data sekunder yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi internet.

Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang dimulai dari prosedur penerimaan dan identifikasi nasabah.

1. Prosedur Penerimaan dan Identifikasi Nasabah guna mencegah dan pembukan rekening yang digunakan untuk penipuan melalui *online shop*.

Dari hasil penelitian di lapangan, maka dapat diketahui bahwa pihak bank dalam berhubungan usaha dengan nasabah dapat berupa pembukaan rekening dan/atau transaksi. Penerimaan nasabah dilakukan bank saat pembukaan rekening kepada calon nasabah. Calon nasabah disini dapat berupa calon nasabah perorangan ataupun calon nasabah non perorangan.

a. Permintaan Informasi dan Dokumen

Informasi dan dokumen yang harus disiapkan oleh calon nasabah baik calon nasabah perorangan ataupun non perorangan harus memenuhi ketentuan dari pihak bank.

1. Calon Nasabah Perorangan

Dalam penerimaan nasabah ini, pihak bank yang bertugas untuk proses penerimaan nasabah adalah *customer service*. *Customer service* lah yang akan berhadapan langsung dengan calon nasabah guna mengetahui berbagai informasi – informasi seputar calon nasabah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara oleh *customer service*, kegiatan pertama bank saat proses pembukaan rekening adalah dengan terlebih dahulu menanyakan informasi dan dokumen-dokumen calon nasabah yang datang untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening tersebut. Dalam hal ini, diawal *customer service* akan memastikan terlebih dahulu apakah calon nasabah tersebut sebelumnya sudah pernah memiliki rekening di BRI ataukah belum. Ketika calon nasabah dipastikan bahwa sebelumnya belum pernah memiliki rekening di BRI, selanjutnya pihak bank akan menanyakan mengenai tujuan pembukaan rekening calon nasabah. Apakah untuk tabungan yang dapat diambil sewaktu – waktu, untuk transaksi bisnis ataukah untuk investasi. setelah diketahui mengenai tujuan pembukaan rekening calon nasabah, pihak bank akan menawarkan berbagai produk – produk yang sesuai dengan tujuan pembukaan rekening calon nasabah⁷.

Setelah itu, pihak bank akan meminta kepada calon nasabah untuk mengisi data-data pada form aplikasi pembukaan rekening yang telah disediakan. Untuk calon nasabah perorangan, maka calon nasabah tersebut diwajibkan untuk mengisi

⁷ Ibid

Formulir Aplikasi Rekening Perorangan (AR-01). Dalam Formulir Aplikasi Rekening Perorangan (AR – 01) ini calon nasabah akan mengisikan data-data dengan sebenar-benarnya yang diantaranya adalah sebagai berikut ⁸:

1. Data Nasabah pribadi yang terdiri dari: Data nasabah pribadi (jenis kelamin, kewarganegaraan, tempat lahir, Nama Ibu Kandung, Jenis Identitas, Nomor Identitas, Pendidikan Terakhir, Agama, Status Perkawinan, Kode Pos), data pekerjaan (jenis pekerjaan, nama kantor/tempat bekerja, bidang pekerjaan, jabatan, alamat kantor), data keuangan (penghasilan nasabah perbulan, transaksi normal harian, sumber dana)
2. Pembukaan rekening baru : pembukaan rekening baru (produk yang dipilih, tujuan pembukaan rekening, mata uang, nomor rekening), fasilitas yang diminta (ATM/Debit BRI, rekening koran, E-Banking)
3. Pernyataan Nasabah. Dalam hal ini sebelum rekening terbentuk customer service akan menginformasikan kepada calon nasabah mengenai manfaat dan risiko. Dan dalam pernyataan nasabah ini terdapat poin penting yaitu salah satunya disebutkan bahwa pihak bank akan melakukan pemblokiran rekening jika diindikasikan telah terjadi penyalahgunaan rekening dan/atau oleh sebab-sebab lainnya.

2. Calon Nasabah Perorangan

Dari hasil wawancara oleh *customer service*, calon nasabah non perorangan ini dapat berupa perusahaan-perusahaan misalnya sebuah Perseroan Terbatas (PT), *Commanditaire Vennootschap* (CV) atau dari lembaga pendidikan seperti sekolah, perguruan tinggi dan yang lainnya⁹.

Dalam hal calon nasabah merupakan sebuah perusahaan, dalam praktek biasanya perusahaan tersebut tidak datang langsung ke bank untuk proses pembukaan rekening melainkan bagian marketing dari pihak bank lah yang akan datang ke perusahaan atau lembaga tersebut. Tetapi dalam praktek ada juga calon nasabah non perorangan datang sebagai *walk in customer*, yang mana calon nasabah tersebut terlebih dahulu mengambil nomor antrian dan harus menunggu

⁸ Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening Perorangan (AR-01) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

⁹ Wawancara dengan Rizki Dwi Nernanda, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 8 April 2015

untuk bisa melakukan proses pembukaan rekening melalui *customer service*, namun hal ini sangat jarang terjadi. Untuk calon nasabah non perorangan seperti perusahaan, pihak bank tidak akan menyarakan untuk membuka rekening atau tabungan yang biasa seperti BritAma ataupun SIMPEDES, melainkan disarankan untuk membuka rekening Giro yang mana rekening Giro ini akan mempermudah dalam melakukan transaksi bisnis suatu perusahaan¹⁰.

Berikut adalah persyaratan-persyaratan untuk pembukaan rekening Giro¹¹:

1. Surat Permohonan Pembukaan Rekening Giro. Surat permohonan ini dibuat oleh Perusahaan untuk pembukaan Giro yang berisi tujuan pembukaan yang telah ditandatangani oleh pengurus perusahaan.
2. Mengisi Formulir Aplikasi Rekening Non Perorangan (AR02), Surat Perjanjian Pembukaan Rekening Giro (SG-O3) dan dua buah materai. Berikut adalah data-data yang wajib diisi dalam formulir AR02 ini¹²
 1. Data Nasabah Badan Usaha/Lembaga : Data nasabah Badan Usaha/lembaga (jenis badan usaha, nama badan usaha/lembaga (sesuai akta), bidang usaha, tempat pendirian, nomor SIUP/TDP). tanggal terbit, nomor akte pendirian, nomor akte perubahan terakhir, NPWP nasabah, alamat kantor (RT/RW, Kecamatan, Propinsi, Telepon,email), data pengurus yaitu pengurus yang berhubungan dengan bank (nama, nomor KTP, telepon, jabatan), data keuangan (laba perbulan, omset perbulan, transaksi normal harian, sumber utama),
 2. Data pembukaan rekening baru (produk yang dipilih, tujuan pembukaan rekening, mata uang, nomor rekening), fasilitas yang diminta
 3. Beserta Pernyataan nasabah.
3. Surat Keterangan Bertransaksi
4. Surat Keterangan Pengurus (SK, KTP, NPWP (bila ada)).
5. Akata Pendirian/ Akta Perubahan/ SIUP/TDP/NPWP instansi, Struktur Organisasi/ Surat surat yang berhubungan dengan instansi

¹⁰Ibid

¹¹ Ibid

¹² Formulir Aplikasi Rekening Non Perorangan (AR-02) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

6. Surat Permohonan Penerbitan Cek BG
7. Surat Penerbitan Kartu Giro (Giro Berkartu)
8. Surat Kuasa Penunjukan transaksi Giro

b. Identifikasi dan Verifikasi Dokumen

Pihak bank selain diwajibkan untuk mengenali sebaik mungkin siapa calon nasabahnya, bank juga diwajibkan untuk melakukan identifikasi dan verifikasi dokumen calon nasabah guna meneliti kebenaran informasi dan dokumen calon nasabah tersebut. Identifikasi dan verifikasi dokumen ini dilakukan bank sebelum rekening dibuka kepada calon nasabah. Berikut adalah kegiatan yang dilakukan bank saat melakukan identifikasi dan verifikasi dokumen kepada calon nasabah¹³:

1. Melakukan pertemuan langsung (*face to face*) dengan calon nasabah pada saat awal berhubungan usaha dengan calon nasabah (pembukaan rekening)
2. Melakukan wawancara dengan calon nasabah
3. Pihak bank mengkonfirmasi ulang tentang data diri calon nasabah terkait dengan tanggal lahir, alamat, nama ibu kandung dan juga pihak bank akan menyesuaikan tanda tangan, profil calon nasabah dengan foto diri dan tanda tangan yang terdapat di Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. Pihak bank akan meneliti data-data yang wajib diisi oleh calon nasabah pada Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening, harus dipastikan bahwa semua data-data telah diisi secara keseluruhan oleh calon nasabah
5. Pihak bank juga akan mengkonfirmasi ulang mengenai produk yang dipilih dan telah disepakati oleh calon nasabah apakah produk yang dipilih tersebut telah sesuai dengan kebutuhan calon nasabah tersebut
6. Memastikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon nasabah bahwa KTP tersebut telah terdaftar di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri)

Dalam melaksanakan proses identifikasi dan verifikasi ini telah dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. namun dalam pelaksanaannya pihak bank belum sempurna melaksanakannya dalam hal proses identifikasi ini khususnya kepada calon nasabah yang merupakan nasabah referensi dari pegawai

¹³Wawancara dengan Rizki Dwi Nernanda, karyawan Divisi Customer Service pada tanggal 8 April 2015

Bank BRI. Seperti yang telah dijelaskan diawal, bahwa tidak semua nasabah dalam pembukaan rekening itu hadir ke bank sehingga *customer service* tidak dapat melakukan identifikasi dan verifikasi secara langsung terhadap calon nasabah tersebut. Seperti yang dijelaskan dalam Surat Edaran Bank Indonesia bahwa berdasarkan dokumen yang telah disampaikan oleh calon nasabah tersebut, bank wajib melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap calon nasabah dengan meneliti kebenaran dokumen dan mengidentifikasi adanya kemungkinan hal – hal yang tidak wajar atau mencurigakan. Karena pegawai bank BRI yang mereferensikan nasabah tersebut hanya menyerahkan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari nasabah refrensi kepada *customer service*. Sehingga *customer service* tidak dapat melakukan identifikasi dan verifikasi seperti halnya dengan melakukan pencocokan kesesuaian dari profil calon nasabah dengan foto diri yang ada pada kartu identitas calon nasabah tersebut.

Jadi, pada tahapan ini baik semua informasi calon nasabah seperti yang telah diisikan di Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening ataupun dokumen calon nasabah seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) wajib diteliti kebenarannya oleh bank. Setelah semua dirasa sudah lengkap maka pihak bank akan menyetujui permohonan pembukaan rekening ini. Yang berhak untuk menyetujui pembukaan rekening ini adalah seorang *super visor*. Setelah disetujui maka rekening pun sudah dapat digunakan dan si pemohon pembukaan rekening pun otomatis telah menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia.

2. Penolakan hubungan dengan Calon Nasabah dan Nasabah (*existing customer*)

`Berdasarkan permohonan pembukaan rekening yang diajukan calon nasabah kepada pihak bank, permohonan pembukaan rekening tersebut tidak semua akan disetujui atau dipenuhi oleh pihak bank. Karena apabila dalam proses pembukaan rekening pihak bank menemui kejanggalan atau calon nasabah tidak memenuhi ketentuan beserta persyaratan-persyaratan penerimaan nasabah yang telah ditentukan oleh pihak bank khususnya Bank BRI, maka pihak bank berhak untuk melakukan penolakan atas pengajuan permohonan pembukaan rekening yang diajukan oleh calon nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara oleh *customer service*, pihak bank akan menolak untuk membukakan rekening yang diajukan oleh calon nasabah, apabila¹⁴:

1. Calon nasabah keberatan untuk memberikan informasi dan data-data yang diminta oleh pihak bank
2. Calon nasabah tidak membawa kartu identitas diri yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini merupakan syarat utama dalam pembukaan rekening dan identitas diri calon nasabah yang pihak bank akui hanyalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) saja
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon nasabah telah kadaluwarsa
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon nasabah tidak berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK)
5. Foto diri calon Nasabah yang tertera pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon nasabah tersebut kabur atau tidak jelas. sehingga ketika foto diri tersebut tidak jelas pihak bank menjadi kesulitan untuk mengidentifikasi calon nasabah
6. Pada saat pihak bank memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tercantum di nomor identitas pada KTP calon nasabah, NIK tersebut tidak muncul, apabila hal ini terjadi maka pihak bank berhak menolak untuk membukakan rekening. Karena apabila NIK pada KTP calon nasabah tidak muncul itu artinya KTP calon nasabah tidak ditemui atau tidak terdaftar pada Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri)

Selain melakukan penolakan hubungan usaha dengan calon nasabah, pihak bank juga mempunyai hak untuk menutup atau mengakhiri hubungan usaha dengan nasabah atau (*existing customer*) apabila ketika seorang nasabah telah terbukti melakukan penyalahgunaan rekening. seperti yang diutarakan oleh *customer service* PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kawi

¹⁴Wawancara dengan Putri Hanifa Maharani, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 5 Maret 2015

Malang, bahwa pihak bank sering menerima laporan dari nasabah mengenai penyalahgunaan rekening yang digunakan untuk penipuan berkedok *online shop*¹⁵.

Jadi, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. ini telah bekerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) terkait dengan sistem pembukaan rekening. Hal ini agar mempermudah nasabah dan sekaligus membantu pihak bank pula dalam proses pembukaan rekening. Ketika pihak bank memasukkan NIK yang sesuai pada KTP calon nasabah tersebut, secara otomatis akan muncul semua data pada sistem pembukaan rekening Bank BRI dan apabila NIK tersebut muncul itu artinya KTP calon nasabah tersebut telah terdaftar pada di Kementerian Dalam Negeri.

3. Prosedur Menangani Penggunaan Rekening yang digunakan untuk penipuan melalui *online shop*

Berdasarkan hasil wawancara oleh *customer service*, pihak bank tidak jarang melakukan penutupan rekening atau mengakhiri hubungan usaha dengan nasabah (*existing customer*), hal ini dikarenakan rekening yang dipergunakan oleh nasabah tidak digunakan dengan semestinya atau disalahgunakan. Yang sering terjadi adalah penyalahgunaan rekening yang digunakan untuk penipuan berkedok *online shop*. Diawal telah dijelaskan bahwa terdapat kelemahan dalam kegiatan berbelanja di *online shop* ini, salah satunya adalah produk yang tidak dikirim. Penipuan jenis ini paling sering terjadi pada *instant payment* seperti metode pembayaran bank dengan cara *transfer*.

Ketika terjadi pelaporan, nasabah pelapor sering meminta kepada *customer service* agar rekening yang diindikasikan penipuan tersebut diblokir. Namun hal itu tidak begitu saja memenuhi permintaan nasabah pelapor tersebut. *Customer service* akan terlebih dahulu menanyakan duduk permasalahannya barulah akan diberikan form pengaduan nasabah.¹⁶

Kemudian *customer service* akan meminta informasi kepada nasabah pelapor seperti nomor nasabah pelapor yang dapat dihubungi, nomor kartu ATM,

¹⁵ Ibid

¹⁶ Wawancara dengan Putri Hanifa Maharani, divisi *Customer Service* pada tanggal 8 April 2015

nomor rekening nasabah, nomor rekening tujuan dan apabila terkait dengan transfer melalui ATM harus disertai dengan bukti transaksinya. Selanjutnya pihak bank juga akan mengisikan pengaduan dari nasabah pelapor tersebut pada Formulir Pengaduan Nasabah, pada formulir itu terdapat data – data seputar pengaduan nasabah meliputi data nasabah pelapor, tanggal permasalahan, deskripsi singkat permasalahan yang telah terjadi. Kemudian, *customer service* akan mencetak rekening koran dari nomor rekening yang diindikasikan penipuan tersebut. Dari rekening koran pihak bank dapat memeriksa transaksi yang telah terjadi sebelumnya. Jika dari hasil pemantauan transaksi berdasarkan rekening koran tersebut mencurigakan, maka dapat diduga bahwa rekening itu disalahgunakan oleh nasabah untuk melakukan penipuan. Seperti yang diutrakan oleh **Andika Priana Dewi**

“Misalkan kita cek rekening korannya, kalau memang transaksinya itu setiap habis uang masuk langsung diambil saat itu juga dan hanya disisakan saldo minimal, maka itu kemungkinan besar rekeningnya digunakan untuk rekening penampungan penipuan”¹⁷.

Setelah mendapatkan data-data terkait dengan laporan nasabah pelapor beserta hasil pemantauan transaksi dari rekening koran tersebut, pihak bank akan melaporkan semuanya itu kepada Kantor Pusat BRI melalui sistem yang ada, kemudian di sistem itu akan muncul nomor pengaduan dan pihak bank pun akan memberikan nomor pengaduan tersebut kepada nasabah pelapor kemudian Kantor Pusat BRI lah yang akan menindaklanjuti.

Mengenai jangka waktu penyelesaian, pihak bank tidak dapat memastikan jangka waktu penyelesaian masalahnya atau disebut dengan *Service Level Agreement* (SLA) untuk kasus penipuan. Karena mengenai penipuan ini, prosesnya berkaitan dengan Kantor Pusat Bank BRI yang mana Kantor Pusat tidak hanya menerima pelaporan dari beberapa Kantor Cabang saja, melainkan menerima pelaporan dari seluruh BRI yang ada di Indonesia. Namun apabila

¹⁷ Wawancara dengan Andika Priana Dewi, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 16 September 2015

nasabah pelapor merupakan nasabah BRI dan rekening tujuan juga merupakan rekening BRI, penanganannya kurang lebih 10 sampai 14 hari kerja¹⁸

Dalam menindaklanjuti atau menangani pelaporan tersebut, Kantor Pusat akan membuat sebuah surat pengantar yang mana surat pengantar tersebut dibuat untuk ditujukan kepada BRI selaku Unit Kerja Pembuka nya untuk melakukan Lembar Kunjungan Nasabah yang selanjutnya disebut dengan LKN. LKN ini berupa kunjungan nasabah atau *on the spot* ke alamat pelaku berdasarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang terdaftar saat awal pembukaan rekening . Namun selama ini berdasarkan LKN yang telah dilakukan oleh pihak bank, alamat tersebut tidak ditemukan.

Berdasarkan hasil dari LKN atau *on the spot* tersebut, pihak kantor cabang yang diutus untuk melakukan LKN akan melaporkan kembali kepada Kantor pusat BRI bahwa berdasarkan LKN yang dilakukan alamat dan pelaku tidak ditemukan. Maka berdasarkan hal tersebut Kantor cabang yang melakukan LKN selaku Unit Kerja Pembukanya akan melakukan pemblokiran secara sepihak pada nomor rekening pelaku tersebut, tentunya pemblokiran itu berdasarkan instruksi dan persetujuan dari Kantor Pusat BRI¹⁹.

Sejak awal pihak bank yaitu *customer service* dalam proses pembukaan rekening, telah menginformasikan kepada calon nasabah mengenai risiko pemblokiran tersebut. Hal ini tertulis didalam pernyataan nasabah yang telah disetujui oleh calon nasabah pada Formulir Aplikasi Pembukaan rekening yang terdapat didala mpoint 3 huruf (b), disebutkan bahwa : Memberikan kuasa kepada Bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh Nasabah sesuai dengan Pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata untuk melakukan pemblokiran rekening jika diindikasikan telah terjadi penyalahgunaan rekening dan/atau oleh sebab-sebab lainnya.

Seperti yang telah disebutkan diatas bahwa BRI memiliki berbagai macam produk-produk seperti produk simpanan berupa Tabungan, DEposito dan Giro

¹⁸Wawancara dengan Rizki Dwi Nernanda, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 8 April 2015

¹⁹ Ibid

BRI. Dalam hal ini produk bank yang sering digunakan pelaku kejahatan untuk melakukan penipuan khususnya penipuan yang berkedok *online shop* adalah produk tabungan. Produk tabungan ini merupakan produk bank yang memberikan fasilitas kepada nasabah untuk dapat melakukan transaksi ataupun penarikan kapanpun dan dimanapun. Dan ketika terdapat suatu laporan tentang adanya penyalahgunaan rekening yang diindikasikan untuk penipuan khususnya yang berkedok *online shop* ini, pihak bank hanya akan dapat menangani pelaporan tersebut sebatas sampai pada pemblokiran rekening yang telah terindikasi penipuan tersebut. Dimana jika telah terjadi pemblokiran, itu artinya melakukan pemblokiran secara keseluruhan, dimana pelaku tidak akan dapat lagi menggunakan rekening tersebut, baik digunakan untuk penyetoran ataupun penarikan. Namun apabila ketika nasabah pelapor masih ingin proses yang lebih lanjut, pihak bank akan menyarankan untuk membawa laporan ini ke kepolisian agar dilakukan pencarian lebih lanjut lagi.

Dalam menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah, tugas bank *yaitu customer service* adalah untuk mengetahui dengan jelas mengenai calon nasabah dengan menggali informasi-informasi calon nasabah tersebut pada saat pembukaan rekening. Namun dalam pelaksanaannya tersebut, terdapat beberapa kendala-kendala yang dihadapi oleh bank.

Adapun hambatan atau kendala yang terjadi adalah seperti sebagai berikut ini ²⁰:

1. Proses pembukaaan rekening yang dilakukan pihak BRI adalah dengan menggunakan komputer yang tersambung dengan jaringan internet. Hal tersebut menjadi suatu kendala atau hambatan bagi pihak bank itu sendiri karena tidak jarang terjadi gangguan terhadap jaringan internet.
2. Kendala selanjutnya adalah berkaitan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon nasabah dimana KTP ini merupakan syarat utama dari pembukaan rekeing. Seperti halnya apabila foto ataupun Nomor Induk Kependudukn (NIK) yang tidak kabur dan tidak jelas untuk dilihat. Hal ini akan menyulitkan pihak bank dalam proses identifikasi ataupun untuk menginputkan NIK calon

²⁰Wawancara dengan Rizki Dwi Nernanda, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 8 April 2015

nasabah tersebut. Karena tidak mungkin pihak bank akan asal untuk menginputkan NIK tersebut.

3. Mengetahui informasi yang jelas terhadap calon nasabah adalah suatu kewajiban bank dalam menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah ini. Begitupula dengan calon nasabah tersebut, calon nasabah mempunyai kewajiban pula untuk memberikan informasi yang jelas dan yang sebenar-benarnya kepada pihak bank saat awal pembukaan rekening. Tetapi tidak jarang, calon nasabah sering merasa diintrogasi, merasa terusik untuk memberikan informasi-informasi ketika pihak bank melontarkan pertanyaan-pertanyaan kepada calon nasabah. Selain itu tidak jarang pula calon nasabah yang keberatan untuk mengisikan data-data keuangan yang ada pada Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening. Baik itu data keuangan mengenai penghasilan calon nasabah ataupun sumber pendapatan utama calon nasabah tersebut²¹.

Dari semua hambatan atau kendala yang terjadi diatas, berikut adalah upaya-upaya yang dilakukan bank saat mengalami hambatan-hambatan yang terjadi , diantaranya sebagai berikut:

1. Ketika terjadi kendala atau hambatan mengenai sistem pembukaan rekening yang menggunakan komputer yang terhubung langsung dengan jaringan internet. Upaya *customer service* selaku pihak bank yang bertugas dalam proses pembukaan rekening tersebut akan segera menghubungi bagian teknisi dan teknisi tersebut harus segera mencari apa permasalahannya dan harus segera diselesaikan²².
2. Jika terjadi kendala atau hambatan yang berhubungan dengan kelengkapan identitas nasabah, maka pihak bank akan menyarankan untuk mengurusnya terlebih dahulu ke instansi yang terkait²³.
3. Ketika calon nasabah keberatan untuk mengisi data-data keuangan baik itu data keuangan mengenai penghasilan

²¹Wawancara dengan Andika Priana Dewi, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 16 September 2015

²²Wawancara dengan Rizki Dwi Nernanda, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 8 April 2015

²³Wawancara dengan Putri Hanifa Maharani, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 3 Maret 2015

4. Calon nasabah ataupun sumber pendapatan utama calon nasabah, pihak bank akan berupaya dengan menjelaskan bahwa hal tersebut merupakan ketentuan dari Bank Indonesia yang bersifat wajib dan juga data tersebut bersifat rahasia sehingga nasabah tidak akan merasa khawatir data akan disalahgunakan. Selain itu, upaya yang dilakukan pihak bank untuk menjelaskan pentingnya pengisian data keuangan adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui produk-produk yang dimiliki pihak bank²⁴

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

- 1) Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah guna menangani penggunaan rekening untuk penipuan melalui *online shop* dilakukan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang masih belum diterapkan secara sempurna. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya nasabah referensi yang mana tidak dilakukan identifikasi secara langsung atau bertatap muka antara *customer service* dengan nasabah referensi. Keberadaan nasabah referensi ini bukan penyebab utama adanya penyalahgunaan rekening. Penyalahgunaan rekening yang telah terjadi selama ini, dilakukan oleh nasabah perorangan yang membuka rekening tabungan yang dapat diambil sewaktu-waktu.
- 2) Hambatan dan upaya dalam Menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah ini yang pertama adalah pada proses pembukaan rekening. Dimana pada proses pembukaan rekening ini bank menggunakan komputer yang juga tersambung dengan jaringan internet namun tidak jarang jaringan internet tersebut tiba – tiba berhenti begitu saja sehingga memperlambat proses pembukaan rekening tersebut. Jika hal ini terjadi maka pihak bank akan segera menghubungi bagian teknisi. Kemudian kendala kedua berkaitan dengan KTP calon nasabah yang kabur sehingga menghambat pihak bank saat menginputkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan pihak bank pun menyarankan kepada calon nasabah untuk mengurusnya terlebih dahulu ke instansi yang terkait. Dan yang terakhir

²⁴Wawancara dengan Andika Priana Dewi, karyawan Divisi *Customer Service* pada tanggal 16 September 2015

adalah ketika calon nasabah merasa terusik ketika pihak bank menanyakan beberapa informasi dan tidak jarang pula calon nasabah keberatan dalam memberikan informasi mengenai data keuangan. Dalam hal ini pihak pun akan menjelaskan bahwa hal tersebut bersifat wajib, selain itu pihak bank akan menjelaskan pentingnya pengisian data keuangan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui produk-produk yang dimiliki bank.

2. Saran – saran

- 1) Kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. agar memberikan persyaratan tambahan untuk persyaratan permohonan pembukaan rekening. Jadi tidak hanya Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) saja melainkan dapat ditambahkan dengan dokumen pendukung lainnya seperti Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kerja, Surat Keterangan Kuliah (Mahasiswa), Surat Keterangan dari RT/RW bagi calon nasabah yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga.
- 2) Kepada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yaitu *customer service* selaku pihak bank yang berhadapan langsung dengan calon nasabah saat proses penerimaan nasabah agar lebih jeli lagi saat melakukan identifikasi terhadap calon nasabah. Selain itu, pihak *customer service* sebaiknya tidak hanya memperbarui data nasabah ketika bertatap muka dengan nasabah saat mengganti buku tabungan, penggantian kartu ATM ataupun hal-hal yang lain tapi juga bertanya tentang aktivitas keuangan yang telah dilakukan sebelumnya atas rekening tersebut.
- 3) Kepada Otoritas Jasa Keuangan hendaknya agar memiliki sistem yang mencatat riwayat buruk debitur, sehingga ketika seorang debitur (calon nasabah) akan membuka rekening di bank manapun maka calon nasabah tersebut akan terblokir dikarenakan mempunyai riwayat buruk terhadap rekening terdahulu. Hal ini sama halnya dengan yang ada pada Sistem Informasi Debitur (SID) dalam hal Kredit dimana terdapat daftar orang – orang yang memiliki reputasi buruk.

- 4) Kepada nasabah atau pembeli agar lebih berhati – hati dan lebih jeli lagi saat akan membeli suatu barang di *online shop*. Bila perlu, ketika nasabah atau pembeli sebelum melakukan transaksi pembayaran ke rekening tujuan sebaiknya nasabah atau pembeli terlebih dahulu untuk menanyakan kepada bank yang menjadi rekening tujuannya tersebut. Seperti menanyakan seputar nomor rekening tersebut tentang bagaimana transaksi pada setiap harinya, atau dengan menanyakan apakah pada nomor rekening tersebut pernah terdapat pelaporan penipuan terhadap nomor rekening tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU - BUKU

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 3/10/ PBI/ 2001 *Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles)*

Didik Mansur dan Elisatris Gultom, **Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi**, Refika Aditama, Bandung, 2005

Adrian Sutedi, **Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Tour Customer Principles) (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4107)

INTERNET

<http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/253698-bri-blokir-ratusan-juta-rekening-penipuan> diakses pada tanggal 1 Oktober 2014

E-KTP Palsu Buka Peluang Cyber Crime. Jawa Pos. Rabu 19 November 2014.
hal 16

LAIN - LAIN

Dokumen Resmi PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawi Malang