

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KORBAN KEJAHATAN
PENGGAANDAN KARTU ATM
PADA BANK SWASTA NASIONAL DI DENPASAR**

Oleh:

Komang Juniawan

Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Unud

ABSTRACT

Responsibility of the bank to refund customers money that became victims of ATM card duplication is the bank have responsibility to refund the customer money, so that the loss of customer funds was caused by his own negligence, then the bank is not have responsibility to refund losses suffered by customers. Legal efforts taken by the bank to refund customers money that became victims of ATM card duplication such as : Clarification of customer complaints by checking the data to determine the customer's account transactions that cause a reduction in the customer's account balance, then deliver customer transactions was conducted customer; Checking customer transactions allegedly clumsy, one of which is checking the CCTV at the cash machine withdrawals are not recognized by the customer, checking and known whether the transaction is concluded that the transaction is correct or odd transactions; Returns missing customer funds, if it is concluded that the clients do not make transactions recorded in the customer's account, and making a crime report in the ATM card duplication police to do the investigation against the perpetrators.

Keywords : Customer protection, the trust relationship between the bank and its customers and the bank's responsibility to customers.

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah.

Fungsi Bank sebagai salah satu dari beberapa lembaga keuangan yang ada di Indonesia yaitu sebagai lembaga

intermediasi bagi pihak dengan likuiditas yang dimiliki berlebih baik dalam dunia usaha, instansi pemerintah maupun kelompok rumah tangga dengan pihak lain yang likuiditasnya kurang. Peran ini

menyebabkan bank memiliki posisi yang penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Bank memiliki fungsi utama sebagai penghimpun serta penyalur dana masyarakat dan memiliki tujuan untuk menunjang pembangunan nasional sebagai bentuk usaha meningkatkan pemerataan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan rakyat.¹

Jasa perbankan biasanya dibagi menjadi dua tujuan, yang pertama yaitu sebagai lembaga yang menyediakan alat pembayaran dengan yang efisien bagi nasabah berupa uang tunai, tabungan, kartu ATM, kartu debit, kartu kredit, cek dan bilyet giro (BG). Tujuan yang kedua, sebagai sarana untuk meningkatkan arus dana investasi kepada pemanfaatan yang lebih produktif, yaitu dengan menampung dana tabungan milik nasabah kemudian menyalurkannya dalam bentuk pinjaman kepada pihak yang membutuhkan dana.²

Perlindungan dana nasabah perbankan di Indonesia sudah diatur dalam Undang-undang nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah dirubah dengan

¹ Mahmal Rizka, *Bank Sebagai Lembaga Keuangan*, URL : <http://mahmalrizka.com.html>, diakses tanggal 5 Nopember 2010.

² Kasmir, 2002, *Dasar-dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta, h. 1-2

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. Tanggungjawab bank terhadap nasabah khususnya yang mengalami kehilangan dana juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah”; PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah”; dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan”. Semua peraturan tersebut sebagai bentuk realisasi Bank Indonesia untuk menyesuaikan kegiatan usaha perbankan dengan ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan kesetaraan antara pelaku usaha dalam hal ini bank dengan konsumen yaitu nasabah.³

Pemanfaatan teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang penting bagi hampir seluruh aktivitas masyarakat termasuk dalam dunia perbankan. Kegiatan perbankan dengan *electronic transaction (e-banking)* melalui mesin ATM, telepon seluler (*phone banking*)

³ Deputi Gubernur Bank Indonesia, 2011, “*Keynote Speech, Pembobolan Dana Nasabah Bank dan Celah Kriminal Priority Banking*”, dalam Seminar Majalah Warta Ekonomi, Jakarta, tanggal 26 Mei.

dan jaringan internet (*Internet banking*), merupakan beberapa contoh pelayanan transaksi perbankan dengan teknologi informasi. Dari sisi keamanan, penggunaan teknologi dapat memberi perlindungan keamanan data dan transaksi.⁴

Seiring dengan perkembangan tersebut, salah satu produk sebagai hasil teknologi di bidang perbankan yang dapat membantu mempermudah kegiatan transaksi perbankan bagi nasabah tanpa perlu mendatangi teller Bank adalah mesin ATM. ATM (*Automated Teller Machine / Asynchronous Transfer Mode / Anjungan Tunai Mandiri*) adalah suatu sistem perangkat komputerisasi yang dipergunakan oleh lembaga perbankan sebagai salah satu upaya menyediakan sistem layanan transaksi keuangan di tempat umum tanpa menggunakan pegawai bank (*teller*).⁵

⁴ Tim Perundang-Undangan dan Pengkajian Hukum Direktorat Hukum Bank Indonesia, 2006, "*Urgensi Cyberlaw di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime di Sektor Perbankan*", dalam Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan, Volume 4 No. 2, Bank Indonesia, Jakarta.

⁵ Roni Sambiangga, *Sistem Keamanan ATM*, URL : http://www.total.or.id/info.Php?kk=Anjungan_Tunai_Mandiri, diakses tanggal 5 Nopember 2010.

Perkembangan pesat teknologi, selain berdampak positif dapat juga berdampak negatif, salah satunya adalah berkembangnya kejahatan di dunia maya yang dikenal sebagai *Cybercrime*. Hal ini tentu juga berdampak pada penggunaan teknologi ATM yang tidak dapat menghindari potensi kejahatan tersebut. Untuk menjamin proses transaksi menggunakan ATM dapat terlaksana dengan baik dan benar, teknik pengamanan yang digunakan adalah dengan menggunakan *personal identification number* (PIN) sehingga hanya orang yang mengetahui nomor PIN saja yang dapat melakukan transaksi pada ATM.⁶

Berdasarkan keterangan Kepala Unit Reserse Kriminal Ekonomi Polresta Denpasar, Ajun Komisaris Polisi (selanjutnya disingkat AKP) I Made Karsa, diketahui bahwa salah satu bentuk kejahatan yang berkaitan dengan ATM adalah dengan penggandaan kartu ATM. Penggandaan kartu ATM ini dilakukan dengan cara memasang *skimmer* pada lubang untuk memasukkan kartu ATM dan kamera tersembunyi di atas tombol kunci.

⁶ Tim Perundang-Undangan dan Pengkajian Hukum Direktorat Hukum Bank Indonesia, loc cit, hal 5.

Pemasangan *skimmer* bertujuan untuk merekam data elektronik kartu ATM nasabah pada pita magnetic yang terdapat di kartu ATM. Sedangkan kamera tersembunyi bertujuan untuk mengetahui nomor PIN masing-masing nasabah. Setelah data tersebut diketahui kemudian dibuatkan kartu yang baru hasil duplikasi dari data-data tersebut dan pelaku dapat langsung menggunakan kartu ATM palsu tersebut tanpa sepengetahuan nasabah.

Hal ini yang terjadi pada beberapa nasabah Bank BCA cabang Denpasar yang dimulai sejak awal tahun 2010. Para nasabah merasa terkejut uang yang tersimpan dalam rekening tabungannya di Bank BCA telah berkurang bahkan sampai puluhan juta rupiah. Setelah dilakukan pengecekan ke Bank ternyata dalam sistem komputer terdata bahwa nasabah telah melakukan penarikan dan atau transfer uang dengan menggunakan kartu ATM padahal para nasabah tidak pernah melakukan transaksi tersebut sama sekali. Kemudian nasabah melaporkan kejadian yang dialaminya tersebut kepada pihak Kepolisian dan setelah dilakukan penyelidikan dan penyidikan diketahui bahwa modus pengambilan uang tersebut

menggunakan kartu ATM palsu hasil duplikasi dari kartu ATM milik para nasabah.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah antara lain :

- a. Bagaimanakah tanggung jawab bank untuk mengembalikan dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM ?
- b. Upaya hukum apakah yang dilakukan oleh bank dalam pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM ?

3. Tujuan Penulisan

a Tujuan Umum

Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada Bank Swasta Nasional di Denpasar.

b Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tanggung jawab bank untuk mengembalikan dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM dan untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan oleh bank

sebagai dasar dalam pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM.

II. Metode Penelitian

Dalam pembuatan jurnal ini, penulis menggunakan metode penelitian secara Yuridis Empiris yaitu melakukan pengkajian pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara faktual pada peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁷ Penelitian ini bersifat Deskriptif yaitu mendeskripsikan dan atau menggambarkan pelaksanaan suatu peraturan perundang-undangan untuk memecahkan permasalahan⁸. Kemudian dijelaskan langkah-langkah pihak bank apabila menerima komplain atau laporan dari nasabahnya mengenai masalah kehilangan dana pada rekening akibat penggunaan kartu ATM. Setelah itu dijelaskan tindak lanjut pihak bank berkaitan dengan pengembalian dana nasabah apabila dari hasil pemeriksaan ternyata dana nasabah yang hilang bukan

karena kesalahannya melainkan karena kejahatan penggandaan kartu ATM. Data Primer yang dipakai dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan yaitu di Bank Central Asia cabang Denpasar, Bank Mutiara (ex Bank Century) cabang Denpasar, Bank Permata cabang Denpasar, Bank BNI cabang Denpasar dan Bank Pembangunan Daerah Bali cabang Denpasar serta kantor satuan reserse kriminal Kepolisian Resor Kota Denpasar. Sedangkan data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari data-data berupa dokumen yang sudah ada dalam bentuk bahan hukum. Bahan hukum primer yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan tentang perbankan. Bahan hukum sekunder yang digunakan antara lain pendapat para pakar hukum berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, buku-buku hukum khususnya perbankan dan jurnal-jurnal hukum. Sedangkan bahan hukum tertier yang digunakan salah satunya adalah kamus hukum. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara lalu dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif analitis.

⁷ Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 53

⁸ Program Studi Magister Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, 2009, "*Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Penulisan Tesis Ilmu Hukum*", Univ Udayana, Denpasar, h.38.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung jawab bank untuk mengembalikan dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM.

Bank merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan. Pengertian lembaga keuangan yaitu Badan usaha yang memiliki kekayaan berupa aset keuangan (*financial assets*) yang digunakan sebagai modal untuk melakukan usaha jasa keuangan, baik penyediaan dana untuk membiayai usaha produktif dan kebutuhan konsumtif, maupun jasa keuangan bukan pembiayaan.⁹

Usaha Perbankan Indonesia berasaskan demokrasi ekonomi dengan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 serta menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudent banking principle*) yaitu dalam menjalankan usahanya, bank wajib bersikap hati-hati (*prudent*) untuk melindungi dana masyarakat yang dipercayakan pada bank.¹⁰ Menurut Anwas Nasution, ketentuan *prudent*

banking termasuk dalam ruang lingkup pembinaan bank dalam arti sempit.¹¹

Selain itu terdapat asas kepercayaan (*Fiduciary Principle*), dimana bank dilandasi atas hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabah dan asas kerahasiaan (*Confidential Principle*) yaitu kewajiban bank untuk merahasiakan semua hal yang berkaitan dengan keuangan nasabah dan menurut aturan perbankan wajib untuk dirahasiakan.¹²

Perbankan berfungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Sedangkan tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Berkaitan dengan tindak pidana perbankan, Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), Departemen Hukum dan HAM memberikan pengertian yang

⁹ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, h. 8.

¹⁰ Rachmadi Usman, 2001, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 18.

¹¹ Anwar Nasution, *Pokok-pokok Pikiran tentang Pembinaan dan Pengawasan Perbankan dalam rangka Pemantapan Kepercayaan kepada Masyarakat terhadap Industri Perbankan*, Makalah disampaikan pada Seminar tentang "Pertanggungjawaban Bank terhadap Nasabah", Departemen Kehakiman, BPHN, Hotel Indonesia, Jakarta, tanggal 24-25 Juni 1997, h. 2

¹² Rachmadi Usman, *Op.Cit*, h. 16-18

berbeda untuk Tindak pidana perbankan dan tindak pidana di bidang perbankan, yaitu :

- a. Tindak pidana perbankan adalah semua perbuatan yang melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, atau tindak pidana yang dilakukan dalam kegiatan menjalankan fungsi dan usaha sebagai bank berdasarkan Undang-Undang Perbankan.
- b. Tindak pidana di bidang perbankan adalah semua jenis perbuatan melanggar hukum yang berhubungan dengan kegiatan dalam menjalankan usaha bank, baik bank sebagai sasaran maupun sebagai sarana, atau tindak pidana yang bukan hanya mencakup pelanggaran Undang-Undang Perbankan saja, namun juga mencakup tindak pidana umum lainnya selama berkaitan dengan lembaga perbankan.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam 2 (dua) cara yaitu :

1. Perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin

timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.

2. Perlindungan langsung, yaitu Perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.¹³

ATM merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. Pengertian ATM menurut Allen H. Lipis adalah Alat kasir otomatis yang ditempatkan di dalam maupun di luar area bank, yang dapat mengeluarkan uang tunai dan dapat melayani transaksi-transaksi perbankan yang rutin.¹⁴ Kartu ATM adalah kartu yang bisa dipergunakan untuk penarikan secara tunai baik di bank maupun pada mesin ATM. Dalam kartu ATM ini terdapat pita magnetic (*Magnetic stripe*) biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu dalam bentuk kode-kode tertentu yang hanya bisa dibaca oleh computer dan dilengkapi dengan mesin pembaca *magnetic stripe*.¹⁵

¹³ Hermansyah, 2009, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, Kencana, Jakarta, h. 154

¹⁴ Noviyanto, 2011, *Pengantar teknologi ATM dalam Jurnal Sistem Informasi Perbankan*, URL : <http://jurnal.unikom.ac.id>, akses tanggal 10 Januari 2013.

¹⁵ Ibid.

Proses pengungkapan kejahatan penggandaan kartu ATM yang terjadi di wilayah Denpasar awalnya diketahui berdasarkan laporan dari nasabah penyimpan dana yang mengadukan tentang berkurangnya simpanan pada rekeningnya padahal mereka tidak pernah merasa melakukan transaksi penarikan uang atau transaksi lain yang membuat berkurangnya saldo rekening nasabah tersebut. Hal ini bermula terjadi pada nasabah Bank Central Asia (bank BCA). Berdasarkan wawancara dengan Wani Sabu, kepala biro Halo BCA dijelaskan bahwa peristiwa tersebut diketahui dari komplain yang diterima Bank BCA melalui layanan Halo BCA selama periode bulan Januari 2010 yang mencapai 234 nasabah. Komplain nasabah tersebut rata-rata menjelaskan bahwa uang mereka yang ada di dalam rekening berkurang secara tiba-tiba padahal nasabah tidak merasa melakukan penarikan namun dalam *print out* / rekening koran tercatat bahwa ada penarikan uang melalui ATM. Karena komplain yang dilakukan oleh nasabah tersebut bersamaan dan banyak, kemudian pihak Bank BCA melakukan pengecekan terhadap transaksi para nasabah yang komplain tersebut. Setelah

dilakukan penelitian oleh pihak bank, memang benar ada transaksi nasabah yang dilakukan di mesin ATM baik berupa penarikan tunai maupun transfer yang berlokasi di Denpasar dan ada juga yang berlokasi di Australia dan beberapa tempat lainnya di wilayah Indonesia.

Setelah dilakukan pengecekan data transaksi nasabah dapat diketahui bahwa waktu dan tempat serta jumlah penarikan pada mesin ATM berdasarkan kode WSID (*work station identity*) yang tertera pada mutasi rekening nasabah, dimana WSID ini merupakan identitas yang dimiliki oleh masing-masing unit mesin ATM dan semua mesin ATM memiliki WSID yang berbeda. Kemudian dilakukan pengecekan rekaman CCTV (*Close circuit television*) pada mesin ATM yang menjadi tempat transaksi nasabah tersebut dan diketahui bahwa transaksi tersebut dilakukan oleh orang-orang mencurigakan dengan menggunakan helm atau topi dan berjaket. Selanjutnya dilakukan pengecekan rekaman CCTV di unit mesin ATM yang ada di seluruh Bali dan diketahui bahwa ada beberapa orang yang melakukan pemasangan *skimmer* dan kamera pengintai di beberapa mesin ATM milik bank BCA.

Dengan ditemukannya fakta-fakta tersebut, kemudian pihak bank BCA memutuskan untuk melaporkan peristiwa ini kepada pihak Kepolisian Resor Kota Denpasar untuk penanganan lebih lanjut agar dapat segera menemukan serta menindak pelakunya.

Berdasarkan laporan dari pihak Bank BCA dan beberapa nasabah tersebut, kemudian penyidik Kepolisian Resor Kota Denpasar melakukan penyelidikan dan penyidikan berkaitan dengan peristiwa penarikan dana nasabah melalui mesin ATM yang diawali dengan pengecekan secara mendetail terhadap data transaksi masing-masing nasabah. Berdasarkan wawancara dengan AKP I Made Karsa, Kanit II Unit Ekonomi Satuan Reserse Kriminal Kepolisian Resor Kota Denpasar dijelaskan bahwa, dalam upaya pengungkapan peristiwa ini penyidik bekerjasama dengan pihak Bank dimana sebelumnya sudah terlebih dahulu meminta persetujuan Bank Indonesia untuk dapat melihat data nasabah yang dicurigai sebagai rekening milik pelaku ataupun rekening penerima dana yang ditransfer oleh pelaku, mengingat data nasabah merupakan rahasia nasabah yang tidak bisa dibuka

oleh orang lain tanpa ijin. Berdasarkan identifikasi data nasabah tersebut, kemudian diketahui beberapa nasabah penerima dana dari pelaku yang memang tidak memiliki hubungan dan tidak saling mengenal dengan nasabah korban (pemilik dana). Setelah dilakukan interogasi terhadap nasabah penerima dana tersebut, diketahui bahwa yang mengirimkan uang ke rekening yang bersangkutan adalah salah satu keluarganya yang tidak lain adalah salah satu pelaku penggandaan kartu ATM. Dari pelaku inilah kemudian dapat diketahui sindikat pemalsu kartu ATM yang terjadi belakangan ini serta diketahui pula modus operandi yang dilakukan oleh para pelaku.

Adapun cara pelaku melakukan penggandaan kartu ATM ini yaitu : Proses diawali dengan pemasangan *skimmer* dan kamera di mesin ATM yang tersebar di wilayah Denpasar. *Skimmer* dipasang dengan menggunakan *double tape* pada mulut slot kartu ATM. Tujuan pemasangan *skimmer* ini adalah untuk merekam dan mengambil data kartu ATM yang tertera pada pita *magnetic stripe* yaitu permukaan berwarna hitam pada kartu ATM. Sedangkan kamera sengaja dipasangi

pelindung berwarna sesuai dengan mesin ATM agar tidak dapat terlihat, kemudian dipasang di atas *keypad* agar dapat melihat nomor PIN yang ditekan oleh nasabah. Pemasangan *skimmer* dan kamera tersebut dipasang sekitar lima sampai dengan tujuh jam selanjutnya dilepas dan diambil datanya.

Setelah data kartu ATM milik nasabah yang sudah terekam di *skimmer* diambil, kemudian data dikirimkan kepada salah satu sindikat pelaku yang berada di luar negeri yaitu Bulgaria untuk dilakukan pengolahan data dengan cara menyesuaikan antara data yang terekam di *skimmer* dengan data nomor PIN yang terekam pada kamera tersembunyi. Pengolahan data tersebut dilakukan dengan waktu selama sekitar tiga bulan. Setelah pengolahan data selesai, hasilnya dikirimkan lagi kepada sindikat pelaku ke Indonesia.

Dari data yang sudah diterima tersebut, kemudian dibaca menggunakan alat bernama *Magnetic Card Reader* (MCR) yaitu alat pembaca data kartu magnetik yang sudah dihubungkan dengan komputer. Data masing-masing nasabah yang sudah ditata kemudian satu persatu dibuatkan duplikat kartu ATM dengan cara digesek / *swipe* pada

alat MCR sehingga secara otomatis data langsung masuk ke dalam kartu ATM tersebut. Selanjutnya kartu ATM dimasukkan ke dalam amplop dan di amplop ditulis nomor PIN masing-masing kartu ATM untuk memudahkan penggunaannya.

Setelah proses duplikasi kartu ATM tersebut selesai, kemudian semua kartu ATM yang sudah jadi dibagikan kepada beberapa anggota sindikat, masing-masing membawa dua puluh sampai dengan tiga puluh kartu ATM. Selanjutnya para pelaku melakukan pengambilan dana di mesin-mesin ATM dengan menggunakan semua kartu ATM duplikat tersebut. Setelah semua kartu dilakukan penarikan, para pelaku berkumpul kembali untuk mengumpulkan uang hasil penarikan kartu selanjutnya uang hasil kejahatan tersebut dibagikan kepada semua pelaku.

Berkaitan dengan perbuatan para tersangka tersebut, mereka dapat dijerat dengan beberapa pasal jika dilihat dari peran masing-masing tersangka. Pasal pidana yang dapat disangkakan antara lain tindak pidana pencurian terhadap para pelaku yang mengambil dana nasabah melalui mesin ATM dengan kartu ATM palsu, tindak pidana

pemalsuan surat terhadap para tersangka yang berperan membuat dan atau menduplikasi kartu ATM milik nasabah yang asli, tindak pidana di bidang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) terhadap para pelaku yang melakukan pemasangan skimmer dan kamera pengintai untuk merekam data elektronik pada kartu ATM nasabah tanpa ijin serta mengambil dan mengolah data nasabah yang sudah terekam pada skimmer tanpa ijin dan tindak pidana pencucian uang terhadap para pelaku yang menerima, menyimpan dan atau mengirimkan dana atau uang hasil kejahatannya kepada orang lain atau di rekening penyimpanan.

2. Upaya Hukum yang Dilakukan Oleh Bank Dalam Pengembalian Dana Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM.

Tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan pengembalian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang kehilangan uang dalam rekeningnya

karena kejahatan penggandaan kartu ATM atau uang nasabah tersebut hilang karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah.

Proses klarifikasi diawali dengan melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Dari data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, transfer dana via ATM serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Khusus terhadap nasabah yang mengadakan saldo rekeningnya berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. Rekaman transaksi tersebut akan diklarifikasi kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi yang mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah.

Dari beberapa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut kemudian dilakukan pengecekan detail transaksi. Apabila transaksi dilakukan melalui

ATM, akan dilakukan pengecekan pada rekaman CCTV pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman tersebut dapat diketahui siapa yang melakukan transaksi di mesin ATM menggunakan kartu ATM nasabah. Hal ini dapat dilihat pada kasus penggandaan kartu ATM nasabah Bank BCA di Denpasar. Dari rekaman CCTV pada beberapa mesin ATM di wilayah Denpasar dan Badung, diketahui bahwa ada seorang laki-laki melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan beberapa kartu ATM yang setelah diselidiki kartu ATM tersebut adalah kartu ATM dengan identitas para nasabah yang melakukan pengaduan ke Bank karena dananya berkurang. Dari fakta yang ditemukan tersebut, barulah pihak bank menyimpulkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah adalah transaksi janggal yang sebenarnya tidak dilakukan oleh nasabah melainkan dilakukan oleh orang lain yang patut diduga merupakan pelaku atau kelompok pelaku penggandaan kartu ATM. Dengan kesimpulan tersebut, pihak bank selanjutnya mengembalikan dana nasabah sesuai dengan jumlah yang berkurang karena perbuatan pelaku.

Namun apabila hasil klarifikasi dan penyelidikan ternyata tidak ditemukan adanya indikasi transaksi janggal yang bukan dilakukan oleh nasabah melainkan semata-mata karena kelalaian nasabah, maka pihak bank tidak akan mengembalikan dana / uang nasabah yang berkurang walaupun transaksi tersebut sebenarnya tidak dikehendaki oleh nasabah.

Contoh alasan kehilangan dana karena kelalaian nasabah antara lain : Kartu ATM nasabah tertinggal pada mesin ATM karena nasabah lupa mengambilnya setelah transaksi, kartu ATM nasabah hilang bersama dengan catatan nomor PINnya sedangkan nasabah tidak melakukan pemblokiran dengan segera, nasabah menjadi korban penipuan seperti penipuan undian berhadiah, jual beli secara *online*, maupun penipuan dengan modus lainnya. Semua contoh kasus tersebut, dana / uang nasabah yang hilang tidak akan mendapatkan pengembalian dari pihak Bank. Dengan dilaksanakannya prosedur penanganan pengaduan nasabah tersebut diharapkan dapat menjamin terselenggaranya upaya penyelesaian pengaduan dari para nasabah kepada pihak bank secara

efektif dalam waktu yang singkat, cepat dan tepat serta dapat mendukung kesetaraan hubungan antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan pihak nasabah selaku konsumen dan pengguna jasa perbankan.

Setiap pengaduan nasabah akan diproses sampai diperoleh hasil penyelesaian yang diinginkan nasabah dan pihak bank. Apabila tidak diperoleh titik temu antara pihak bank dengan nasabah yang menimbulkan adanya sengketa yang biasanya disebabkan oleh tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah, maka terhadap sengketa tersebut dilakukan mediasi perbankan. Dengan adanya mediasi perbankan tersebut diharapkan dapat diperoleh suatu penyelesaian sengketa antara pihak nasabah dengan pihak bank secara sederhana, murah dan cepat serta menjaga agar hak-hak sebagai nasabah tetap dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Untuk dapat mengetahui prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban kejahatan penggandaan kartu ATM, telah dilakukan penelitian di tiga bank swasta nasional yang ada di Denpasar yaitu Bank BCA Denpasar,

Bank Mutiara (ex Bank Century) Denpasar dan Bank Permata Denpasar, satu Bank pemerintah yaitu Bank Negara Indonesia (BNI) Denpasar serta satu Bank daerah yaitu Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali kantor pusat Denpasar. Dari kelima bank yang diteliti tersebut, diketahui bahwa hanya bank BCA Denpasar yang nasabahnya banyak mengalami atau sebagai korban penggandaan kartu ATM yaitu sebanyak 234 (dua ratus tiga puluh empat) nasabah. Untuk Bank Mutiara (ex Bank Century) Denpasar hanya ada satu nasabah yang melaporkan tentang adanya dugaan penggandaan kartu ATM, sedangkan Bank Permata Denpasar menerima dua laporan penggandaan kartu ATM dari nasabahnya. Untuk Bank BNI Denpasar dan Bank BPD Bali dijelaskan bahwa belum ada nasabahnya yang melaporkan tentang kehilangan dananya karena penggandaan kartu ATM.

Terhadap kelima bank tersebut juga ditanyakan mengenai prosedur pengembalian dana nasabah jika ada nasabahnya yang menjadi korban kejahatan penggandaan kartu ATM. Berdasarkan wawancara dengan bapak Ketut Sumarta selaku kepala PSDM

Bank BCA cabang Denpasar, diketahui bahwa proses penanganan pengaduan 234 (dua ratus tiga puluh empat) nasabah yang menjadi korban penggandaan kartu ATM tersebut diserahkan langsung ke kantor pusat di Jakarta atas permintaan kantor pusat sedangkan kantor cabang Denpasar hanya menerima pengaduan nasabah tersebut. Pelaksanaan penyelesaian pengaduan para nasabah ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat Jakarta mulai dari tahap klarifikasi dan kemudian bekerjasama dengan pihak Kepolisian untuk mengetahui pelaku penggandaan kartu ATM tersebut. Setelah dapat disimpulkan bahwa pengaduan nasabah yang kehilangan dana disebabkan oleh penggandaan kartu ATM, langkah Bank BCA selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer ke masing-masing rekening milik nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Sugiri selaku Kepala cabang di Bank Mutiara (ex Bank Century) Denpasar, untuk pengaduan nasabah Bank Mutiara (ex Bank Century) Denpasar, pihak Bank Mutiara (ex Bank Century) langsung melakukan klarifikasi pengaduan dana nasabah tersebut,

kemudian hasil klarifikasi tersebut dilaporkan ke kantor pusat di Jakarta, dimana dalam proses klarifikasi ditemukan transaksi janggal yang dilakukan oleh nasabah yaitu transaksi yang dilakukan di tempat berbeda yang jaraknya berjauhan dan tidak memungkinkan dapat dilakukan dalam rentang waktu yang singkat. Namun pihak bank Mutiara (ex Bank Century) tidak melakukan penyelidikan mendalam terhadap pelaku dan langsung mengembalikan dana nasabah tersebut dengan beberapa pertimbangan bahwa kecepatan pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah paling penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank, nilai kerugian tidak begitu besar dan untuk nasabah diwajibkan untuk segera memperbaharui nomor PIN ATM milik nasabah sehingga pemilik ATM palsu tidak dapat menggunakan lagi kartunya.

Sedangkan untuk Bank Permata cabang Denpasar, berdasarkan keterangan dari Purnama Dewi selaku *customer service* di Bank Permata Cabang Denpasar diketahui bahwa proses penyelesaian pengaduan nasabah korban penggandaan kartu ATM diserahkan langsung ke kantor pusat

Jakarta dimana setelah proses klarifikasi dari pihak Bank Permata, nasabah langsung menerima pengembalian dana nasabah namun pihak Bank Permata pusat tidak melakukan penyelidikan terhadap pelaku penggandaan kartu ATM tersebut. Mengenai pertimbangan kebijakan yang diambil oleh pihak kantor pusat tersebut, tidak dijelaskan secara terperinci dalam wawancara tersebut karena semua dokumen ada di kantor pusat Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Suhartono selaku *sub branch manager* (AVP) di Bank BNI cabang Denpasar, dijelaskan bahwa BNI Denpasar belum pernah menerima pengaduan nasabah yang menjadi korban penggandaan kartu ATM. Berkaitan dengan prosedur pengembalian dana jika ada nasabah Bank BNI yang menjadi korban kejahatan penggandaan kartu ATM, pihak Bank BNI akan menempuh langkah-langkah sebagaimana yang telah ditetapkan oleh kantor pusat Jakarta dan peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia. Peraturan yang pada umumnya digunakan antara lain peraturan mengenai prosedur penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian pada salah satu bank daerah yang ada di Bali yaitu Bank BPD Bali melalui wawancara dengan bapak Cokorda Oka Putra selaku Kepala Divisi Perencanaan Strategis Bank BPD Bali kantor pusat, dijelaskan bahwa belum ada nasabah Bank BPD Bali yang menjadi korban penggandaan kartu ATM dan melakukan pengaduan kepada pihak Bank BPD Bali. Selain itu dijelaskan bahwa apabila ada nasabah Bank BPD Bali yang menjadi korban penggandaan kartu ATM, maka proses pengembalian dana nasabah tersebut akan tetap disesuaikan dengan peraturan-peraturan ataupun surat edaran yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan kebijakan tersebut tidak berbeda dengan yang diterapkan oleh bank-bank lainnya di seluruh Indonesia. Dijelaskan juga bahwa dalam penanganan pengaduan nasabah bank BPD Bali, pelayanan terhadap nasabah diusahakan dapat terlaksana dengan cepat, tepat dan transparan untuk mencapai peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap bank BPD Bali.

Proses penyelesaian pengaduan nasabah berkaitan dengan kejahatan penggandaan kartu ATM juga dilaporkan ke Bank Indonesia.

Berdasarkan keterangan pihak Bank BCA Denpasar, Bank Mutiara (ex Bank Century) Denpasar, Bank Permata Denpasar dan Bank BNI Denpasar, diketahui bahwa setiap pengaduan nasabah termasuk pengaduan tentang kejahatan penggandaan kartu ATM, proses penyelesaiannya dilaporkan setiap triwulan ke Bank Indonesia melalui kantor pusat di Jakarta karena keempat bank tersebut memiliki kantor pusat di Jakarta dan semua permasalahan berkaitan dengan nasabah wajib diketahui oleh kantor pusat. Sedangkan untuk Bank BPD Bali, setiap pengaduan nasabah akan dilaporkan ke Bank Indonesia Kantor Perwakilan wilayah III (Bali dan Nusa Tenggara) Denpasar mengingat kantor pusat Bank BPD Bali ada di Denpasar dan masuk wilayah kerja Kantor Perwakilan wilayah III (Bali dan Nusa Tenggara), pelaporan tersebut juga dilakukan setiap triwulan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Beston Pandjaitan selaku staf departemen investigasi dan mediasi perbankan Bank Indonesia diketahui bahwa Bank Indonesia sudah mengeluarkan beberapa kebijakan untuk menjamin keamanan dana nasabah di Bank di seluruh Indonesia baik dalam

bentuk Peraturan Bank Indonesia, Surat Edaran maupun dalam bentuk kebijakan lain.

Selain pelaksanaan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia tersebut di atas, bank juga meningkatkan pengamanan di masing-masing mesin ATM yang menjadi tanggung jawab bank, antara lain pemasangan tutup pelindung *keypad* atau tombol angka pada mesin ATM agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah pada saat memasukkan kode PIN, pemasangan alat anti *skimmer* pada lubang pembaca kartu ATM, mengoptimalkan operasional CCTV di seluruh mesin ATM, memasang / menempel himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM, melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM dan Implementasi teknologi *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) pada kartu ATM beserta sarana pemrosesnya.

Bank wajib memakai standar teknologi *chip* yang sudah disepakati oleh industri dan disetujui oleh Bank Indonesia dan berlaku bagi semua Kartu ATM di Indonesia. Tujuan penggunaan

standar teknologi *chip* pada Kartu ATM ini adalah untuk meningkatkan keamanan penggunaan Kartu ATM di Indonesia. Batas waktu implementasi teknologi *chip* dan PIN 6 (enam) digit ini adalah tanggal 31 Desember 2015.

Dengan diberlakukannya teknologi *chip* pada kartu ATM pada tahun 2016 nanti, diharapkan dapat menekan adanya kejahatan penggandaan kartu ATM sehingga keamanan dana nasabah di bank dapat terus terjaga dan dengan sendirinya tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank akan terus meningkat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, dapat diajukan kesimpulan sebagai berikut :

1.1 Tanggung jawab bank terhadap peristiwa kejahatan penggandaan kartu ATM yang menyebabkan kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank bertanggung jawab terhadap pengembalian dana nasabah yang hilang tersebut dengan terlebih dahulu memastikan bahwa hilangnya dana nasabah memang benar disebabkan oleh perbuatan tersangka penggandaan kartu ATM

atau karena kelalaian nasabah, sehingga kalau hilangnya dana nasabah disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri, maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah.

1.2. Upaya hukum yang dilakukan oleh bank dalam pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM antara lain:

a. Upaya represif (penindakan) dilakukan dengan cara :

- Klarifikasi pengaduan nasabah yang kehilangan dana dengan cara melakukan pengecekan data rekening nasabah untuk mengetahui transaksi-transaksi yang menyebabkan berkurangnya saldo rekening nasabah, lalu nasabah menyampaikan transaksi yang tidak merasa dilakukan nasabah.
- Pengecekan transaksi nasabah yang diduga janggal berdasarkan penyampaian nasabah, salah satunya adalah pengecekan CCTV pada mesin ATM yang penarikan uangnya tidak diakui oleh nasabah. Dari hasil pengecekan transaksi ini akan

diketahui dan disimpulkan apakah transaksi tersebut sah atau transaksi janggal.

- Pengembalian dana nasabah yang hilang, apabila sudah disimpulkan bahwa nasabah tidak melakukan transaksi yang tercatat pada rekening nasabah tersebut.
- Pembuatan laporan tindak pidana penggandaan kartu ATM di Kepolisian untuk dapat dilakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap pelaku.

b. Upaya preventif (pencegahan) dilakukan dengan cara :

- pemasangan tutup pelindung *keypad* atau tombol angka pada mesin ATM agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah pada saat memasukkan kode PIN.
- pemasangan alat anti *skimmer* pada lubang pembaca kartu ATM dan mengoptimalkan operasional CCTV di seluruh mesin ATM.
- memasang / menempel himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM dan melaksanakan pengecekan secara berkala

terhadap kondisi mesin dan ruang ATM.

- Penerapan teknologi chip sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) pada kartu ATM yang efektif berlaku untuk seluruh nasabah bank di Indonesia sejak tanggal 1 Januari 2016.

2. Saran.

Setelah diperoleh kesimpulan dari pembahasan atas permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran antara lain :

2.1. Agar pemerintah menerbitkan peraturan perundang-undangan yang mewajibkan pihak bank meningkatkan keamanan mesin ATM yang dimiliki oleh bank dan menerapkan sanksi yang berat terhadap bank yang tidak melaksanakan hal tersebut sehingga dapat melindungi nasabah perbankan dari kejahatan penggandaan kartu ATM.

2.2. Agar Bank Indonesia konsisten memberlakukan aturan penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM sebagai pengganti kartu ATM dengan pita magnetik mulai tanggal

1 Januari 2016 dan memberikan bantuan kepada bank untuk proses pengadaan kartu dan infrastruktur kartu ATM dengan teknologi *chip* serta tidak mempersulit proses pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM dan segera memperbaharui kartu ATM dengan teknologi *chip* untuk menjaga keamanan dana nasabah di rekening bank.

2.3 Agar para nasabah lebih waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi di mesin ATM serta selalu melakukan penggantian nomor PIN ATM secara berkala untuk meminimalisir kemungkinan resiko menjadi korban kejahatan penggandaan kartu ATM.

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

Deputi Gubernur Bank Indonesia, 2011, *“Keynote Speech, Pembobolan Dana Nasabah Bank dan Celah Kriminal Priority Banking”*, dalam Seminar Majalah Warta Ekonomi, Jakarta, tanggal 26 Mei.

Hermansyah, 2009, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, Kencana, Jakarta.

Kasmir, 2002, *dasar-dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta.

Muhammad, Abdul Kadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti Bandung.

_____, 2004, *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.

Nasution, Anwar, 1997, *Pokok-pokok Pikiran tentang Pembinaan dan Pengawasan Perbankan dalam rangka Pemanfaatan Kepercayaan kepada Masyarakat terhadap Industri Perbankan*, Makalah pada Seminar _____ tentang “Pertanggungjawaban Bank terhadap Nasabah”, Departemen Kehakiman, BPHN, Hotel Indonesia, Jakarta, tanggal 24-25 Juni.

Program Studi Magister Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, 2009, *“Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Penulisan Tesis Ilmu Hukum”*, Univ Udayana, Denpasar.

Tim Perundang-Undangan dan Pengkajian Hukum Direktorat Hukum Bank Indonesia, 2006, *“Urgensi Cyberlaw di Indonesia*

Dalam Rangka Penanganan Cybercrime di Sektor Perbankan”, dalam Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan, Volume 4, No. 2, Bank Indonesia, Jakarta.

Usman, Rachmadi, 2001, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

II. Artikel Internet

Noviyanto, 2011, pengantar teknologi ATM dalam Jurnal Sistem Informasi Perbankan, <http://jurnal.unikom.ac.id>, akses tanggal 10 Januari 2013.

Rizka, Mahmal, *Bank Sebagai Lembaga Keuangan*, URL : www.eprints.undip.ac.id/index.php, diakses tanggal 5 Nopember 2010.

Sambiangga, Roni, 2010, *Sistem Keamanan ATM*, URL : <http://www.total.or.id/info.php?kk=Anjungan%20Tunai%20Mandiri>, diakses tanggal 5 Nopember 2010.

III. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-undang Hukum Pidana.

Undang-undang nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah dirubah dengan

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor No 23 Tahun 1999 jo. Undang-undang No.3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia.

Undang-undang No. 15 tahun 2002 sebagaimana telah dirubah dengan Undang-undang No. 25 tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang.

Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

BIODATA PENULIS

Nama lengkap dengan gelar:

Komang Juniawan, SH, MH.

Alamat rumah:

Jl. Gunung Andakasa

Gg.Raflesia No. 26, Denpasar.

Tempat bekerja:

Polresta Denpasar.

HP

08133855106

Alamat e-mail.

Juniare_one@yahoo.com