

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KORBAN PENGGANDAAN
KARTU ATM MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998
TENTANG PERBANKAN
(Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Denpasar)**

Ni Made Trisna Dewi⁽¹⁾, A.A Mas Adi Trinaya Dewi⁽²⁾, Ni Luh Sri Mahendra Dewi⁽³⁾
[madetrisnadewishmh@gmail.com^{\(1\)}](mailto:madetrisnadewishmh@gmail.com), [agungmasadi@gmail.com^{\(2\)}](mailto:agungmasadi@gmail.com),
[u_yick@yahoo.com^{\(3\)}](mailto:u_yick@yahoo.com)
Fakultas Hukum, Universitas Dwijendra

ABSTRACT

Banks are business entities that collect funds from the public in the form of deposits and distribute them to the public in the form of loans and or other forms in order to improve the lives of the masses. The main function of Indonesian banks is as a collector and distributor of public funds. Protection of customers' funds in Indonesia is regulated in the Laws of the Republic of Indonesia Number 10 of 1998 concerning Banks. The increasing incidence of theft of bank customers' funds through the misuse of the ATM service system, reduced account balance has led to the need for further attention regarding how to guarantee the safety of use of ATMs and the prosecution of perpetrators of ATM duplication that can harm both the users of ATMs or the Bank itself. Based on this background, the problems that can be formulated to be discussed is : Are victims of ATM card duplication guaranteed refund by bank and what is the procedure for refunding for victims of ATM card duplication.

This paper uses a method with an empirical type of legal research, which is a legal research method that uses empirical facts taken from human behavior, both verbal behavior obtained from interviews and real behavior carried out through direct observation

The Conclusion if this research is Laws of the Republic of Indonesia Number 10 of 1998 concerning Banks. article 37B number (1) stated that: "that the bank guarantees the public funds held at the bank concerned". The following phrase of Article 37B stated that guarantee of bank customer deposits is carried out by a deposit insurance institution . Further arrangements regarding deposit insurance institutions are regulated in Laws of the Republic of Indonesia Number 10 of 2004 concerning deposit insurance institutions . the procedures begins by making a complaint by reporting through the BRI call center or coming directly to nearest branch of Bank BRI to make a report about loss of funds due to victim of ATM duplication. settlement of complaints from customers is carried out entirely by the head office of Bank BRI. After it is confirmed that the loss of funds is due to victim of ATM duplication, Bank BRI will refund the victims' customers directly through a direct transfer to each customer's account

Keywords : Legal Protection, Costumers, Victims of ATM card duplication.

ABSTRAK

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi Perbankan Indonesia yang utama adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Perlindungan dana nasabah perbankan di Indonesia sudah diatur

dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. Maraknya kejadian pencurian dana nasabah bank melalui penyalahgunaan sistem layanan ATM, berkurangnya saldo pada rekening nasabah sehingga hal-hal yang perlu dilakukan adalah menjamin pengguna ATM dan menindak pelaku penggandaan ATM yang dapat merugikan pihak pengguna ATM maupun Bank itu sendiri. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas adalah: Apakah nasabah yang menjadi korban penggandaan kartu ATM dijamin pengembalian dananya oleh bank dan bagaimana prosedur pengembalian ganti kerugian terhadap nasabah yang menjadi korban penggandaan kartu ATM.

Metode yang digunakan adalah penelitian hukum yang bersifat empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dalam pasal 37B angka (1) sudah dijelaskan "bahwa pihak bank menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan".Kelanjutan dalam pasal 37B disebutkan bahwa penjaminan simpanan nasabah bank tersebut dilakukan oleh suatu lembaga penjamin simpanan. Pengaturan lebih lanjut mengenai lembaga penjamin simpanan diatur dalam undang-undang nomor 24 tahun 2004 tentang lembaga penjamin simpanan. Prosedur penanganan pengembalian ganti kerugian nasabah, diawali dengan melakukan pengaduan dengan melapor melalui call center BRI atau datang ke unit Bank BRI cabang terdekat untuk membuat laporan hilangnya dana nasabah korban penggandaan kartu ATM. Pelaksanaan penyelesaian pengaduan para nasabah ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat. Setelah dapat disimpulkan bahwa pengaduan nasabah yang kehilangan dana tersebut disebabkan oleh penggandaan kartu ATM, langkah Bank BRI selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer langsung ke masing-masing rekening milik nasabah.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Nasabah, Korban Penggandaan Kartu ATM

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akan transaksi ekonomi pada masa sekarang cukup tinggi, salah satu penyedia layanan jasa transaksi ekonomi adalah bank. Makin maraknya persaingan di bidang perbankan, menyebabkan berbagai strategi dilakukan oleh pihak bank dalam rangka menarik minat masyarakat untuk menjadikan nasabahnya. Penyedia layanan jasa transaksi ekonomi seperti bank semakin berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat.

Lembaga Perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan perekonomian dunia. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Dalam dunia Perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengakomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabahnya. Persaingan antar bank yang membuat salah satu alasan yang cukup untuk mengembangkan suatu industri jasa kepada nasabah

guna meningkatkan pelayanan pelanggan tanpa ada batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi.

Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan di setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya.¹

Fungsi Perbankan Indonesia yang utama adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Fungsi bank sebagai penghimpun dana masyarakat adalah Kegiatan untuk menghimpun dana masyarakat ini dilakukan dengan membuka berbagai produk keuangan untuk menyimpan dana seperti tabungan, giro sampai deposito. Fungsi bank sebagai penyalur dana masyarakat adalah penyaluran dana oleh bank dilakukan dengan penyediaan fasilitas kredit. Dengan memanfaatkan fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan dapat mensejahterakan kehidupannya dan menghasilkan usaha untuk mendukung pembangunan nasional.

Lembaga perbankan, seperti juga lembaga perasuransian, dana pensiun, dan pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan yang menjembatani antara pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang memerlukan dana, atau merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*).²

Perbankan mempunyai peranan yang cukup penting bagi kehidupan masyarakat. Keberadaan perbankan di Indonesia semakin berkembang, hal itu ditandai dengan hadirnya bank-bank baru tumbuh dan berkembang, dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat pun merupakan catatan keberhasilan perbankan. Jumlah dana yang dapat dihimpun oleh suatu bank merupakan pencerminan dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank.

¹Hermansyah, 2014, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Penerbit: PrenadaMedia, h.7

²Muhamad Djumhana, 2009, *Asas-asas hukum perbankan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti Bandung, h. 1

Perlindungan dana nasabah perbankan di Indonesia sudah diatur dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. Keterkaitan dan kepercayaan masyarakat kepada industri perbankan merupakan pilar dan unsur utama yang harus dijaga dan dipelihara. Satu kewajiban yang tercantum dalam Undang-Undang Perbankan, 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 ATM (*Automated Teller Machine / Asynchronous Transfer Mode / Anjungan Tunai Mandiri*).

ATM 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).

Penggunaan kartu ATM paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dari muda hingga tua. Melalui ATM, nasabah bank dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu transaksi penarikan tunai dan transaksi non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa dan sebagainya.³

Pada perkembangannya modus-modus kejahatan tersebut berkembang sedemikian rupa, kejahatan dapat terjadi di mana saja demikian pula dengan pelakunya mulai dari anak-anak sampai orang yang sudah dewasa. Berbicara mengenai kejahatan maka tidak dapat melupakan masyarakat sebagai tempat timbulnya kejahatan atau dengan kata lain bahwa kejahatan selalu ada dalam masyarakat dan berkembang seiring dengan perkembangan kehidupan manusia, ketika sekarang kita memasuki era globalisasi maka jenis kejahatannya juga yang mendeskripsikan karakter masyarakat global. Era globalisasi ini ditandai dengan munculnya masyarakat dunia, dengan nilai-nilai universal yang dianut bersama. Kejahatan yang dilakukan pun telah masuk ke dalam perbankan di Indonesia. Kejahatan di bidang perbankan, serta dampak dari kejahatan ekonomi di bidang perbankan terhadap perekonomian nasional mengakibatkan timbulnya banyak korban. Korban akibat kejahatan ekonomi di bidang perbankan diantaranya para nasabah

³Nelson Tampubolon, (et. Al), 2015, *Bijak Ber-electronic Banking*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, h. 5-7.

penyimpan dana, dan bank yang bersangkutan. Pencurian dana nasabah bank melalui modus penggandaan kartu ATM merupakan salah satu kejahatan teknologi di bidang perbankan. Maraknya kejadian pencurian dana nasabah bank melalui penyalahgunaan sistem layanan ATM menunjukkan semakin canggihnya pelaku kejahatan *cyber*. *Cybercrime* merupakan salah satu bentuk dimensi baru dari kejahatan masa kini yang mendapat perhatian luas di dunia Internasional. Volodymyr menyebutnya sebagai *the new form of anti-social behavior* (bentuk baru dari perilaku anti-sosial). *Cybercrime* merupakan satu sisi gelap dari kemajuan teknologi yang mempunyai dampak negatif sangat luas bagi seluruh bidang kehidupan modern saat ini (Barda Nawawi Arief, 2010).

Kejahatan tersebut merupakan tindakan kejahatan melalui jaringan sistem komputer dan sistem komunikasi baik lokal maupun global (internet) dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis komputer yang merupakan sistem elektronik yang dapat dilihat secara virtual dengan melibatkan pengguna internet sebagai korbannya. 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. Banyaknya fasilitas ATM yang disediakan oleh bank sebagai bentuk kemudahan kepada nasabahnya, disalahgunakan oleh pelaku kejahatan untuk melakukan kejahatan. Dalam bidang perbankan melalui kecanggihan teknologi pengguna ATM mampu disadap dan terjadinya penggandaan ATM oleh oknum-oknum tertentu yang menyebabkan kerugian nasabah, berkurangnya saldo pada rekeningnya sehingga hal-hal yang perlu dilakukan adalah menjamin pengguna ATM dan menindak pelaku penggandaan ATM yang dapat merugikan pihak pengguna ATM maupun Bank itu sendiri. Modusnya diawali dengan pemasangan alat *skimmer*, alat ini berfungsi untuk membaca dan merekam data yang ada di kartu ATM nasabah, satu *skimmer* bisa menyimpan data sampai 2000 kartu, *skimmer* tersebut dipasangkan di mesin ATM, lalu selanjutnya pelaku memasang kamera tersembunyi di atas tombol dimana nasabah memasukkan PIN dari kartu ATM nya. Setelah data tersebut diketahui kemudian dibuatkan kartu yang baru hasil duplikasi dari data-data tanpa sepengetahuan nasabah.

Kasus kejahatan pencurian data nasabah dengan alat "*skimmer*" atau "*router*" yang dikenal dengan "*skimming*" yang melibatkan Warga Negara Asing (WNA) di Bali

meningkat. "Peningkatan itu terlihat jumlah narapidana yang masuk LP Kerobokan. Aksi ini kerap dilakukan di wilayah Denpasar dan sekitarnya, dengan menasar mesin - mesin ATM dan mengasak dalam jumlah besar. Jumlah WNA yang berada di LP Kerobokan, sekitar 20 lebih terlibat kasus "*skimming*". Namun, diantaranya ada yang sudah "*incraht*" atau sudah berstatus sebagai narapidana dan ada juga yang masih menyangang status sebagai tahanan. Pada Bulan Februari 2019, lima warga Bulgaria ditangkap di daerah Denpasar, Karangasem dan Badung. Dari lima warga Bulgaria diperoleh 227 kartu ATM palsu, uang tunai Rp788 juta, alat *skimmer* dan barang bukti lainnya.⁴

Hal ini yang terjadi pada beberapa nasabah Bank BRI cabang Denpasar, Berdasarkan pemeriksaan sementara sindikat pembobol saldo rekening nasabah termasuk di Bank BRI itu telah beroperasi sejak Juli 2017.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah nasabah yang menjadi korban penggandaan kartu ATM dijamin pengembalian dananya oleh bankBRI Cabang Denpasar ?
2. Bagaimana prosedur pengembalian dana terhadap nasabah yang menjadi korban penggandaan kartu ATMdi Bank BRI Cabang Denpasar ?

II. TELAAH PUSTAKA

Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), perlindungan hukum adalah perbuatan (hal tahu peraturan) untuk menjaga dan melindungi subjek hukum, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵ Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo (2010), yang dimaksud dengan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan *normative*, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan *normative* karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaidah-kaidah. Jadi perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang melindungi subjek-subjek

⁴Yantina Debora, 2019, *kasus skimming*, URL <https://tirto.id/kasus-skimming-yang-libatkan-wna-meningkat-di-bali-d9wC>, diakses pada 01 Juni 2019

⁵Departemen Pendidikan dan Budaya, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Buku Satu, Jakarta, Balai Pustaka Utama, h. 874

hukum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat secara umum.

Pengertian Bank

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) UU 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan bahwa “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sedangkan menurut Prof. G.M. Verryn Stuart, bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral. Menurut Thomas Suyatno, tugas pokok bank adalah membantu pemerintah dalam mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah, serta mendorong kelancaran produksi dan pembangunan dalam memperluas kesempatan kerja, guna meningkatkan taraf hidup rakyat.⁶

Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Di dalam praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah antara lain:
 - 1) Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan;

⁶Thomas Suyatno. 2011. *Kelembagaan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.h.. 207.

- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya;
- 3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana, artinya bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat (para penanam dana) (Mauritz Pray Takasenseran, 2016). Bentuk hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana, dapat terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tabungan, giro dan sebagainya. Bentuk hubungan hukum itu dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut harus disesuaikan dengan produk perbankan yang ada, karena syarat dari suatu produk perbankan tidak akan sama dengan syarat dari produk perbankan yang lain.

Pada lembaga perbankan, nasabah memiliki peran penting. Nasabah bagai napas yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Undang-Undang Perbankan secara singkat merumuskan bahwa “nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”. Perumusan Nasabah terdapat pada Pasal 1 Angka 15 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan: “Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pengertian Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005, pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank.

Prinsip Mengenal Nasabah Penerapan prinsip kehati-hatian dalam dunia perbankan ini dimaksud untuk menjaga kepercayaan masyarakat penyimpan dana dan terciptanya perbankan yang sehat. Salah satu cara melaksanakan prinsip kehati-hatian yaitu dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah, yang dikenal juga dengan istilah “*know your customer principle*”. Penerapan prinsip mengenal nasabah dianggap penting sebagai salah satu cara untuk melindungi kesehatan bank. Di Indonesia, prinsip mengenal nasabah pertama kali diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI)

No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) sebagaimana terakhir diubah dengan PBI No. 5/21/PBI/2003. Yang dimaksud dengan Prinsip Mengenal Nasabah dalam PBI ini adalah “prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Adapun yang dimaksud dengan transaksi yang mencurigakan adalah:

- a. Transaksi keuangan yang menyimpang dari profil, karakteristik, atau kebiasaan pola transaksi dari nasabah yang bersangkutan;
- b. Transaksi keuangan oleh nasabah yang patut diduga dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pelaporan transaksi yang bersangkutan yang wajib dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang
- c. Transaksi keuangan yang dilakukan atau batal dilakukan dengan menggunakan harta kekayaan yang diduga berasal dari hasil tindak pidana.”

Berdasarkan ketentuan di atas dapat dipahami bahwa melalui penerapan prinsip mengenal nasabah diharapkan bank secara dini dapat mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan, untuk meminimalisir berbagai risiko, seperti risiko operasional, risiko hukum, risiko terkonsentrasinya transaksi, dan risiko reputasi.

Kemudian Hubungan yang timbul di antara nasabah dengan Bank meliputi:

- a. Kepercayaan (*fiduciary relation*) berarti bank berkedudukan sebagai bagian dari sistem moneter yang terpercaya;
- b. Kerahasiaan (*confidential relation*) artinya ada keterikatan bank terhadap kewajiban menyimpan rahasia bank yang diperlukan untuk kepentingan bank sendiri demi menjaga kepercayaan nasabah penyimpan;

Kehati-hatian (*prudential relation*) artinya bank tidak mempunyai kebebasan mutlak untuk menggunakan uang simpanan nasabah, artinya harus terjamin kepastian bahwa bank nantinya akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan.

Perlindungan Nasabah

Perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Melihat begitu besarnya risiko tersebut, tidaklah berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sudah ada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Berlakunya Undang-undang Perlindungan Konsumen selain dalam Undang-undang nomor 10 tahun 1998, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut antara lain:⁷

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.

Tuntutan di atas merupakan hal yang wajar dalam rangka menjalankan kehati-hatian di bidang jasa perbankan. Para pelaku usaha perbankan memang harus mempunyai integritas moral yang tinggi. Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Perlindungan Tidak Langsung, melalui penerapan:
 - a. Prinsip Kehati-hatian;
 - b. Batas Maksimum Pemberian Kredit;
 - c. Kewajiban mengumumkan Neraca dan Laba Rugi;
 - d. Merger, Konsolidasi dan akuisi Bank.
2. Perlindungan Langsung, terdiri atas:
 - a. Hak Preferen;
 - b. Lembaga Asuransi Deposito.

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Mati hidupnya perbankan bersandar pada kepercayaan nasabah.

Terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah) berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, diantaranya sebagai berikut: Penyediaan Informasi Mengenai Kemungkinan Timbulnya Risiko Kerugian

⁷Widyopramono Hadi Widjojo, 2010, *Perlindungan nasabah bank*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hlm. 7

Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyatakan: “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia Perbankan. Berdasarkan Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Kemudian, Pasal 40 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyatakan: “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A”.

Terdapat beberapa pengecualian untuk dapat dibukanya rahasia perbankan seperti yang dimaksud dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 41A Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 42 UU Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 43 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 44 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Pasal 44A UU Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu: untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank yang diserahkan ke Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara (BUPLN/PUPN), kepentingan peradilan di dalam perkara pidana, perkara perdata antara bank dengan nasabahnya, tukar–menukar informasi antar bank, atas permintaan, persetujuan, atau kuasa dari nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, dan dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia.

Pengertian ATM

ATM (bahasa Indonesia: Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris: *Automated Teller Machine*) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “*teller*” manusia. Banyak ATM juga memungkinkan penyimpanan uang atau cek, transfer uang atau bahkan membeli perangk. ATM sering ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan kantor-kantor bank itu sendiri. Kartu ATM yang berbahan plastik ini diterbitkan oleh lembaga keuangan bank, yang dimana sudah ditetapkan batasan jumlah baik itu

penarikan yaitu 10 juta atau transfer tunai maksimum perharinya. Hal ini berujuan untuk mengantisipasi kerusakan yang kemungkinan terjadi pada mesin ATM dan juga mengantisipasi kelebihan penyediaan yang tunai dalam ATM.⁸

Penggandaan Kartu ATM

Menurut penjelasan yang dipaparkan oleh laman *How Stuff Works*, card *skimming* adalah aktivitas menggandakan informasi yang terdapat dalam pita magnetik (*magnetic stripe*) yang terdapat pada kartu kredit maupun ATM/debit secara ilegal. Ini artinya, dapat disimpulkan bahwa *skimming* adalah aktivitas yang berkaitan dengan upaya pelaku untuk mencuri data dari pita magnetik kartu ATM/debit secara ilegal untuk memiliki kendali atas rekening korban. Laman Bank Tech menerangkan bahwa teknik pembobolan kartu ATM nasabah melalui teknik *skimming* pertama kali teridentifikasi pada 2009 lalu di ATM *Citibank, Woodland Hills, California*. Saat itu diketahui jika teknik *skimming* dilakukan dengan cara menggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM (tempat memasukkan kartu ATM) dengan alat yang dikenal dengan nama skimmer. Modus operasinya adalah mengkloning data dari *magnetic stripe* yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah. Sebagai informasi, *magnetic stripe* adalah garis lebar hitam yang berada di bagian belakang kartu ATM. Fungsinya kurang lebih seperti tape kaset, material *Ferromagnetic* yang dapat dipakai untuk menyimpan data (suara, gambar, atau bit biner). Secara teknis, cara kerjanya mirip CD writer pada komputer yang mampu membaca CD berisi data, kemudian menyalinnya ke CD lain yang masih kosong. Dan isinya dapat dipastikan akan sama persis dengan CD aslinya. Skimmer bukan satu-satunya alat yang digunakan oleh para pelaku *skimming*.

Para pelaku biasanya juga memanfaatkan kamera pengintai (*spy cam*) untuk mengetahui gerakan jari nasabah saat memasukkan PIN kartu ATM. Namun kamera pengintai sudah jarang digunakan seiring dengan semakin canggihnya alat *skimmer* yang digunakan para pelaku. Laman *How Stuff Works* melaporkan jika kini telah beredar pula jenis skimmer yang dilengkapi dengan kemampuan membaca kode PIN kartu ATM. Dan hebatnya lagi, *skimmer* jenis ini juga bisa langsung mengirimkan data-data yang didapat via SMS pada pelaku. Berikut sistematis cara kerja pelaku *skimming*:⁹

⁸Hermansyah, 2011. *Kemajuan industri perbankan Indonesia*., Faja Interpretama offset, Jakarta. Hal. 134-145.

⁹Ibid. 107

- a. Pelaku mencari target mesin ATM yang ingin dipasangi *skimmer*. Kriteria yang dicari adalah mesin ATM yang tidak ada penjagaan keamanan, sepi dan tidak ada pengawasan kamera CCTV.
- b. Pelaku memulai aksi pencurian data nasabah dengan memasang alat *skimmer* pada mulut mesin ATM. Melalui alat *skimmer* para pelaku menduplikasi data *magnetic stripe* pada kartu ATM lalu mengkloningnya ke dalam kartu ATM kosong.

Proses ini bisa dilakukan dengan cara manual, di mana pelaku kembali ke ATM dan mengambil chip data yang sudah disiapkan sebelumnya. Atau bila pelaku sudah menggunakan alat *skimmer* yang lebih canggih, data-data yang telah dikumpulkan dapat diakses dari manapun. Umumnya data dikirimkan via SMS.

Teori Utama Penulisan

Teori Kepastian Hukum

Teori ini dapat memberikan dasar pijakan hukum yang kuat bagi aparat penegak hukum pada saat melaksanakan tugasnya dalam upaya memberikan perlindungan hukum kepada korban kejahatan. Konsep pemberian perlindungan pada korban kejahatan dapat diterapkan sepanjang memberikan kemanfaatan yang lebih besar dibandingkan dengan tidak diterapkannya konsep tersebut, tidak saja bagi korban kejahatan tetapi juga bagi sistem penegakan hukum secara keseluruhan.

Teori tanggung jawab

Pada hakekatnya subjek hukum bertanggung jawab terhadap segala perbuatan hukum yang dilakukannya sehingga apabila seseorang melakukan suatu tindak pidana yang mengakibatkan orang lain mengalami kerugian, orang tersebut harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya.

Teori ganti kerugian

Setiap orang berhak menerima ganti rugi atas segala kerugian yang dialaminya atas akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh orang lain, selain itu pelaku tindak pidana dibebani untuk memberikan ganti rugi kepada korban atau ahli warisnya.

III. PEMBAHASAN

1. Penanganan Pengaduan Nasabah yang Menjadi Korban Penggandaan Kartu ATM Pada Bank BRI Cabang Denpasar

Penanganan pengaduan nasabah pada bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah berpindah ke bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.

Pada dasarnya tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan ganti kerugian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah tersebut memang kehilangan uang dalam rekeningnya disebabkan karena kejahatan penggandaan kartu ATM atau uang nasabah dalam rekeningnya tersebut hilang karena disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri.

Bank Indonesia menegaskan bahwa bank wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi konsumen, adapun mekanismenya wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Mekanisme penanganan pengaduan tersebut wajib diberitahukan kepada konsumen. Penyelesaian pengaduan nasabah yaitu melalui proses mediasi perbankan melalui Bank Indonesia.

Mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan pihak bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank yang cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka bank menetapkan standar minimum mekanisme

penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh Bank. Tetapi penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005, mendefinisikan Pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penangangan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pihak nasabah dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank atas suatu kerugian yang terjadi tanpa ada kesalahan dari pihak nasabah. Adapun mekanisme pengaduan nasabah yaitu :

- a. Cara menyampaikan pengaduan ke Bank:
 1. Secara lisan
 2. Secara tertulis
 3. Perwakilan nasabah
- b. Penerimaan pengaduan oleh bank

Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, yaitu sebagai berikut:

- a. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.

- b. Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Ketika nasabah menyampaikan pengaduan, CS tidak diperkenankan untuk langsung menyodorkan formulir pengaduan nasabah, namun harus mengikuti tahapan sebagai berikut :

- a. Menunjukkan empati dengan kata-kata Mendengarkan nasabah, menyampaikan penyesalan/permohonan maaf atas ketidak nyamanan nasabah
- b. Menggali permasalahan nasabah Mencari informasi apa saja yang dikeluhkan oleh nasabah dan menanyakan bagaimana masalah itu terjadi.
- c. Memberi solusi yang tepat Memberikan solusi alternatif kepada nasabah dalam menyelesaikan keluhannya.
- d. Mencatat dalam form pengaduan nasabah Mencatat semua keluhan yang di sampaikan oleh nasabah kedalam form pengaduan nasabah, agar keluhan dapat diselesaikan dengan baik serta sebagai informasi/data kekurangan yang harus diperbaiki Bank BRI.
- e. Meminta nasabah menandatangani form pengaduan Meminta nasabah agar menandatangani form pengaduan sebagai bukti bahwa telah benar ada terjadi masalah pada bagian sistem tertentu.
- f. Menginformasikan waktu penyelesaian (jika masalah tersebut tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga) Menginformasikan kepada nasabah lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah yang dikeluhkan.

Dalam kasus kejahatan penggandaan ATM ini, Proses penanganan pengaduan diawali oleh pihak bank melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dari pengecekan data transaksi tersebut pihak bank dapat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya, seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang dan bertambahnya saldo rekening pada nasabah tersebut. Dari beberapa transaksi tersebut akan dilakukan pengecekan kepada pihak bank dan nasabah yang bersangkutan , yang mana saja transaksi yang dirasa aneh oleh pihak bank dan nasabah. Apabila transaksi dilakukan melalui ATM, akan dilakukan pengecekan pada rekaman CCTV pada mesin ATM tersebut. 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.

Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu yaitu:

- 1) Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
- 2) Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank;

Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

2. Prosedur Pengembalian Dana Terhadap Nasabah Korban Penggandaan Kartu ATM

Prosedur pengembalian dana nasabah jika ada nasabahnya yang terindikasi kasus korban kejahatan penggandaan kartu ATM. Berdasarkan wawancara dengan Dian Pramana selaku *Customer Service* Bank BRI cabang Denpasar, diketahui bahwa proses penanganan pengembalian nasabah yang menjadi korban kejahatan penggandaan kartu ATM tersebut, diawali dengan nasabah korban penggandaan kartu ATM melakukan pelaporan pengaduan melalui call center BRI 14017 atau dengan datang ke unit Bank BRI cabang terdekat untuk membuat laporan hilangnya dana nasabah korban penggandaan kartu ATM. Nasabah diminta membawa KTP, buku tabungan, dan Kartu ATM milik nasabah korban penggandaan kartu ATM, kemudian nasabah mendapat nomor *trouble* tiket (nomor antrean), kemudian dari pihak Bank BRI cabang Denpasar membuat laporan atas pengaduan korban ke kantor pusat BRI di Jakarta, nasabah diharapkan menunggu untuk dihubungi kembali oleh pihak Bank maksimal 40 hari kerja. Pelaksanaan penyelesaian laporan pengaduan para nasabah korban penggandaan kartu ATM ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat BRI di Jakarta mulai dari pengecekan berkas-berkas nasabah hingga pengecekan CCTV di seluruh tempat ATM nasabah melakukan transaksi. Setelah dapat disimpulkan bahwa laporan pengaduan nasabah yang kehilangan dan dalam

ATM korban tersebut memang benar terindikasi kasus penggandaan kartu ATM, langkah Bank BRI selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer langsung ke masing-masing rekening ATM milik nasabah korban penggandaan kartu ATM.

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.

IV. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diajukan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pengembalian dana terhadap nasabah korban penggandaan kartu ATM akan ditanggung pengembaliannya oleh pihak bank, apabila sudah melalui beberapa tahapan-tahapan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga pihak bank bisa memastikan bahwa dana yang ada di ATM nasabah tersebut memang benar-benar terindikasi penggandaan kartu ATM dan bukan kelalaian nasabah itu sendiri. Jika pihak bank sudah memastikan memang benar terjadi penggandaan kartu ATM pada rekening nasabah, hal tersebut akan dipertanggungjawabkan oleh pihak BANK karena kerugian tersebut bukan karena kesalahan Nasabah, melainkan sistem keamanan dari kartu ATM sendiri ataupun pihak bank yang lalai dalam melindungi data.
- 2) Prosedur pengembalian dana nasabah korban penggandaan kartu ATM di Bank BRI cabang Denpasar, diawali dengan melakukan pengaduan dengan melapor melalui call center BRI 14017 atau dengan datang ke unit Bank BRI cabang terdekat untuk membuat laporan hilangnya dana nasabah korban penggandaan kartu ATM dengan membawa KTP, buku tabungan, dan Kartu ATM korban, kemudiannya nasabah mendapat nomor

trouble tiket, setelah itu dari pihak Bank BRI cabang Denpasar membuat laporan atas pengaduan korban ke kantor pusat BRI di Jakarta, nasabah diharapkan menunggu untuk dihubungi kembali oleh pihak Bank maksimal 40 hari kerja. Pelaksanaan penyelesaian pengaduan para nasabah ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat. Setelah dapat disimpulkan bahwa pengaduan nasabah yang kehilangan dana tersebut disebabkan oleh penggandaan kartu ATM, jika memang benar nasabah tersebut terindikasi kasus penggandaan kartu ATM, langkah Bank BRI selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer langsung ke masing-masing rekening milik nasabah.

Setelah diperoleh kesimpulan dari pembahasan atas permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran antara lain : 1) agar Bank Indonesia membuat prosedur pengaduan secara tertulis dan tidak mempersulit proses pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM yang memang benar terindikasi kasus penggandaan kartu ATM. 2) 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

- Barda Nawawi Arief, 2010, *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Budaya, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu*, Jakarta, Balai Pustaka Utama.
- Hermansyah, 2011. *Kemajuan Industri Perbankan Indonesia*. Faja Interpratama offset, Jakarta
- Hermansyah, 2014, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Penerbit: Prenada Media
- Mauritz Pray Takasenseran, 2016, "*Perjanjian Antara Bank dan Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*", Lex et Societatis, Vol. IV
- Nelson Tampubolon, (et. Al), 2015, *Bijak Ber-electronic Banking*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Cahaya Atma Pustaka.
- Thomas Suyatno. 2011. *Kelembagaan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama
- Widyopramono Hadi Widjojo, 2010, *Perlindungan nasabah bank*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

