

Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin Batam

Lendrawati, S.H., M. Hum.¹

David²

Abstract

This research was carried out by researcher starting from the skimming cases that occurred among banks in Indonesia, one of them in BCA, especially BCA Penuin Sub Branch Office, Batam City. This study aims to explain the procedures for handling victims of ATM card duplication crimes and analyze what legal protection can be received by customers who are victims of ATM card duplication at the BCA Penuin Sub Branch Office. Researcher used normative juridical legal research methodology with using secondary data, among others, obtained from literature studies and interviews. After all data is collected, then the data is then filtered and analyzed, the analysis is used qualitatively by classifying the aspects studied. Then conclusions are drawn relating to this research and described descriptively. Based on this research, the results were reviewed by the researcher from 2 (two) formulation of the problem. Research is expected to be useful to provide insight for all people in Indonesia.

Keywords: skimming, customers, ATM cards, ATM machines, banking, banks.

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya³. Masyarakat yang menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan oleh Bank tersebut merupakan Nasabah Bank. Usaha bank pada prinsipnya selalu terkait dengan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyatakan bahwa jasa bank meliputi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat

¹ Dosen Fakultas Hukum UIB Batam

² Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Universitas Internasional Batam

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm.12

deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan hutang, membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.⁴

Perkembangan teknologi informasi dan globalisasi yang pesat mendukung Bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah yang bertujuan untuk keamanan, nyaman, efektif dan efisien, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Electronic Banking (e-banking)*. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.⁵

Salah satu produk *E-Banking* diantaranya adalah Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine/Asynchronous Transfer Mode/* (dalam penelitian ini selanjutnya ditulis dengan ATM). ATM atau Anjungan Tunai Mandiri adalah salah 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*).⁶

Penggunaan ATM ini membutuhkan sebuah Mesin ATM dan sebuah kartu yang dicetak khusus dan mempunyai teknik pengamanan dengan menggunakan PIN atau *Personal Identification Number*. Meskipun sudah ada pengamanan dalam bentuk PIN yang hanya diketahui oleh Pemegang kartu ATM, masih ada saja cara yang bisa dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, atau pelaku kejahatan yang dapat menerobos sistem keamanan tersebut.

⁴ Undang-Undang 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan,.

⁵ <https://www.cermati.com/artikel/7-layanan-e-banking-yang-perlu-anda-ketahui>. Diunduh tanggal 15 Mei 2018

⁶ http://www.total.or.id/info.Php?kk=Anjungan_Tunai_Mandiri, diunduh tanggal 7 Mei 2017

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, yang dilakukan dengan cara memasang suatu alat *skimmer* pada lubang untuk memasukkan kartu ATM dan kamera tersembunyi di atas tombol kunci.

Kejadian *Skimming* ini juga terjadi pada beberapa nasabah BCA KCP Penuin yang dimulai sejak awal tahun 2016. Beberapa orang nasabah BCA KCP Penuin terkejut oleh karena uang yang mereka simpan dalam rekening tabungannya di BCA telah berkurang bahkan sampai puluhan juta rupiah. Setelah dilakukan pengecekan ke BCA KCP Penuin, ternyata dalam sistem komputer terdata bahwa nasabah yang bersangkutan telah melakukan penarikan dan/atau transfer uang dengan menggunakan kartu ATM padahal para nasabah tidak pernah melakukan transaksi tersebut sama sekali.

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 yang merupakan hasil duplikasi dari kartu ATM milik nasabah tersebut. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, agar pembahasan ini tidak meluas, maka permasalahan dibatasi mengenai:

1. Bagaimana Penanganan Laporan Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM pada BankBCA KCP Penuin?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin Batam?

B. Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan di atas, jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu suatu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, seperti Undang-Undang dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan Hukum Perdata, Hukum Pidana, Hukum Perbankan dan peraturan lain yang berkaitan dengan kejahatan penggandaan kartu ATM.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan didukung dengan data sekunder dan data tersier. Data primer yang digunakan adalah peraturan Undang-Undang yang terkait dengan kejahatan penggandaan kartu ATM. Data sekunder bersumber dari buku-buku atau publikasi lain yang berhubungan dengan kejahatan penggandaan kartu ATM yang terjadi, dan bahan-bahan pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Data tersier berupa ensiklopedia dan website yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan data sekunder adalah melakukan wawancara dengan Ibu Wisi Surjanti sebagai pimpinan cabang BCA KCP Penuin. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif yang bertujuan menguraikan perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Prosedur Penanganan Laporan Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM pada BCA KCP Penuin

BCA KCP Penuin berdiri sejak tahun 2011 sampai sekarang, telah terjadi 3 (tiga) kali kasus *skimming* yang telah dilaporkan oleh nasabah ke BCA KCP Penuin. Laporan pertama diterima pada tahun 2016, terdapat 2 (dua) laporan kasus *skimming* dan pada tahun 2017 terdapat 1 (satu) laporan kasus

skimming. Data tersebut diperoleh dari formulir keluhan yang diterima oleh BCA KCP Penuin yang di arsip setiap tahun.⁷

Untuk dapatnya ditindaklanjuti suatu laporan dari nasabah yang kehilangan dana simpanannya di rekening yang diduga terjadi karena pengadaan kartu ATM, maka nasabah yang bersangkutan harus mengikuti prosedur pelaporan yang sudah ditentukan oleh BCA KCP Penuin sebagai berikut:

- a. Nasabah yang melaporkan adalah Nasabah Bank BCA, yang dapat dibuktikan dengan memiliki rekening aktif dan mempunyai buku tabungan yang tidak terbatas pada seluruh Kantor Cabang BCA, serta mampu menunjukkan kartu identitas seperti KTP/SIM/Pasport yang masih berlaku, kartu ATM. Buku tabungan berfungsi sebagai bukti tanda kepemilikan dan juga sebagai nasabah dari BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam.
- b. Nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM sebelum melaporkan ke BCA KCP Penuin harus terlebih dahulu melaporkan kepada pihak Kepolisian Republik Indonesia atas kejadian tersebut untuk mendapatkan Surat Laporan dari kepolisian sebagai bukti sudah melaporkan terjadinya dugaan penggandaan kartu ATM. Hal tersebut merupakan dokumen pendukung yang sangat penting diberikan oleh nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM, yang diserahkan/ dilampirkan pada saat pelaporan di BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam. Selain dari itu juga pelaporan tersebut juga bertujuan agar kasus tersebut bisa diselidiki oleh pihak kepolisian.
- c. Setelah itu nasabah melaporkan dugaan kasus *skimming* tersebut ke *Customer Service* BCA KCP Penuin, dengan mengisi formulir keluhan dengan yang sudah disediakan oleh BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam yaitu formulir UMM Nomor 120/2003 dengan melampirkan:

⁷ Sumber dari Kantor BCA KCP Penuin Batam

- i. Surat Laporan dari kepolisian,
- ii. Kartu Identitas, kartu ATM dan
- iii. Buku tabungan,
- iv. Selain dari itu nasabah juga diminta agar melampirkan paspor (jika nasabah memiliki) sebagai bukti pendukung bahwa pada saat kejadian *skimming* terjadi nasabah memang tidak berada di luar negeri. Hal ini diperlukan mengingat banyaknya transaksi dari kasus *skimming* merupakan transaksi yang di lakukan di luar negeri maka proses tersebut diperlukan untuk menverifikasi bahwa nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM tidak berada di luar negeri dan tidak mungkin melakukan transaksi tersebut.

Customer Service juga memastikan bahwa waktu terjadinya *skimming* tidak melewati jangka waktu yang ditetapkan, karena dari pihak BCA pada saat awal pembukaan rekening telah meminta nasabah menandatangani formulir ketentuan pembukaan rekening yang menjelaskan bahwa kehilangan saldo rekening nasabah di luar dari kesalahan nasabah akan diproses oleh BCA jika belum melewati jangka waktu 3 (tiga) bulan pada saat melaporkan pada pihak BCA harus melaporkan ke pihak BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam sebelum melewati 3 (tiga) bulan agar dapat diproses dan menangani laporan kasus *skimming* tersebut.

- d. Setelah itu petugas *Customer Service* di BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam yang menerima berkas-berkas dari nasabah, akan melakukan penginputan data ke suatu sistem yang berisi program pelaporan, mengenai kronologis kasus *skimming* tersebut. Program tersebut hanya dapat diakses oleh staff- staff BCA di semua kantor cabang.

Dalam hal ini laporan kasus *skimming* tersebut akan di tindak lanjuti oleh divisi khusus yang menangani masalah kasus *skimming* dan penjabolan mesin atau pun kartu ATM yang berada di BCA Kantor Pusat di Jakarta.

Customer Service juga akan menjelaskan kepada nasabah bahwa proses penanganan keluhan tersebut diperkirakan butuh waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja, tetapi tidak menutup kemungkinan akan memakan waktu lebih lama. Hal ini disebabkan oleh karena pihak BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin di Kota Batam tidak dapat memastikan bahwa kasus yang dialami oleh nasabah merupakan kasus *skimming* atau tidak, maka dari itu jangka waktu yang di perkirakan untuk menangani laporan keluhan nasabah (*Service Level*) yang diinformasikan kepada nasabah adalah jangka waktu penanganan laporan kasus normal.

- e. Kantor Pusat BCA Jakarta setelah menerima laporan dari BCA KCP Penuin Batam, akan memulai proses penyelidikan dengan memperhatikan sistem yang ada pada mesin ATM pada saat transaksi kasus *skimming* terjadi dan menganalisa apakah transaksi tersebut dilakukan secara wajar atau patut dicurigai, dengan melihat lokasi ATM, waktu penarikan, waktu berlangsungnya transaksi, nominal penarikan, mata uang yang ditarik, serta data-data lainnya.
- f. Setelah BCA Kantor Pusat Jakarta melakukan analisis dan memperoleh hasilnya yang bisa meyakinkan bahwa sudah terjadi penggandaan kartu ATM atau *skimming*, maka BCA Kantor Pusat akan mengupdate *program* yang digunakan *Customer Service* BCA KCP Penuin Batam untuk menginput data laporan dari nasabah bahwa jangka waktu untuk penanganan kasus *skimming* tersebut diperpanjang menjadi maksimal 40 (empat puluh) hari kerja.
- g. *Customer Service* akan menghubungi nasabah pelapor, untuk datang kembali ke BCA KCP Penuin Batam dan menjelaskan kepada nasabah atas kasus yang di alami dan sudah dilaporkan oleh nasabah, dan menyampaikan bahwa jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kasus tersebut

serta meminta kesabaran dan pengertian nasabah untuk menunggu kasus itu untuk di selesaikan sehubungan kasus *skimming* tersebut butuh proses analisis dan penyelidikan yang cukup panjang yaitu sekitar 40 (empat puluh) hari.

- h. Pada saat menyelidiki kasus kejahatan tersebut, pihak BCA juga berkoordinasi dan bekerjasama dengan pihak kepolisian dalam proses penyelidikan tersebut untuk mencari pelaku kejahatan *skimming*. Pihak Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin Batam bersedia untuk memberikan semua data yang diperlukan untuk menemukan atau melacak pelaku kejahatan *skimming* tersebut. Pihak Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Penuin Batam dan Pihak kepolisian yang menemukan pelaku kejahatan *skimming* tersebut akan diselidiki dan diinterogasi lebih lanjut dan dibawa ke ranah hukum untuk diadili di pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Prosedur di atas harus dilakukan oleh nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM yang dirugikan dengan terjadinya *skimming*, dan bersifat wajib karena merupakan standar dari seluruh kantor cabang BCA termasuk BCA KCP Penuin Batam.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM pada BCA KCP Penuin Batam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Wisi Surjanti sebagai pimpinan Cabang BCA KCP Penuin Batam, yang menjelaskan bahwa pihak BCA mengetahui adanya kasus *skimming* tersebut setelah adanya pengaduan atau laporan dari nasabah. Untuk kasus *skimming* tersebut, BCA KCP Penuin Batam, akan berkoordinasi dengan kantor pusat BCA di Jakarta, dengan melakukan investigasi dan penyelidikan terhadap transaksi tersebut dengan melihat petunjuk dan bukti-bukti yang ada.

BCA dalam hal ini BCA Kantor Pusat Jakarta, akan memastikan apakah transaksi tersebut wajar dilakukan oleh nasabah dengan memperhatikan lokasi penarikan, jumlah penarikan dan waktu penarikan. Setelah melakukan penyelidikan

tersebut, maka pihak BCA akan melakukan analisa serta mengambil keputusan, terhadap hasil penyelidikan tersebut. Apabila pihak BCA telah yakin transaksi tersebut bukan merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dan merupakan hasil dari tindakan *skimming*, maka BCA akan melakukan pembayaran ganti rugi atas jumlah uang nasabah yang hilang tersebut, karena hal tersebut bukan merupakan kesalahan dari nasabah melainkan merupakan kelalaian dari pihak bank untuk menjaga keamanan mesin ATM.

Pasal 2 UU Perbankan menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Untuk mempertegas makna asas demokrasi ekonomi ini dalam penjelasan umum dan penjelasan Pasal 2 menyebutkan bahwa:

“yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam Pasal 33 UUD 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.”

Menurut Rochmat Soemitro, pembangunan di bidang ekonomi yang didasarkan pada demokrasi ekonomi menentukan masyarakat harus memegang peran aktif dalam kegiatan pembangunan, memberikan pengarahan dan bimbingan terhadap pertumbuhan ekonomi serta menciptakan iklim yang sehat bagi perkembangan dunia usaha.⁸

Dalam hukum perbankan dikenal beberapa prinsip perbankan diantaranya sebagai berikut:

1. Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Relation Principle*)

Prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Bank berusaha dari dana masyarakat yang

⁸ Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perbankan dan Perbankan Syariah: Teori dan Praktek*, (Bandung: LPPM Unisba, 2000), hlm. 9

disimpan berdasarkan kepercayaan, sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan diatur dalam Pasal 29 UU Perbankan.

2. Prinsip Kehati hatian (*Prudential Principle*)

Prinsip kehati-hatian adalah suatu prinsip yang menegaskan bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Prinsip kehati-hatian tertera dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan.

3. Prinsip kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 47 A Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Menurut Pasal 40 bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun dalam ketentuan tersebut kewajiban merahasiakan itu bukan tanpa pengecualian. Kewajiban merahasiakan itu dikecualikan untuk dalam hal-hal untuk kepentingan pajak, penyelesaian utang piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang/Panitia Urusan Piutang Negara (UPLN/PUPN), untuk kepentingan pengadilan perkara pidana, dalam perkara perdata antara bank dengan nasabah, dan dalam rangka tukar menukar informasi antar bank.⁹

4. Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Costumer Principle*).

Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengenal dan mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk melaporkan setiap transaksi yang mencurigakan. Prinsip

⁹ Mohammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2000), hlm. 164

mengenal nasabah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penerapan prinsip mengenal nasabah adalah meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, menghindari berbagai kemungkinan lembaga keuangan dijadikan ajang tindak kejahatan dan aktivitas ilegal yang dilakukan nasabah, dan melindungi nama baik dan reputasi lembaga keuangan. Kasus Kejahatan *Skimming* yang telah dijelaskan diatas merupakan kelalaian bank dalam menerapkan prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*) dan prinsip kerahasiaan (*Secrecy Principle*). Mengenai prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*) diatur dalam Pasal 2 UU Perbankan menentukan bahwa :

“Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”

Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan Perbankan menentukan bahwa :

(2) *Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.*”

Kasus kejahatan *Skimming* yang terjadi di BCA KCP Penuin Batam, diduga terjadi karena adanya kelemahan sistem pengamanan dari pihak bank terhadap mesin ATM dan bisa saja merupakan salah satu bentuk kelalaian pihak bank dalam menjaga keamanan mesin ATM dan kartu ATM, sehingga pelaku kejahatan dapat dengan leluasa melakukan penggandaan data nasabah melalui mesin ATM bank tersebut. Hal tersebut jelas menunjukkan bahwa bank tidak menerapkan prinsip kehati-hatian secara maksimal sebagaimana yang diatur dalam UU Perbankan. Mengenai prinsip kerahasiaan (*Secrecy Principle*) diatur dalam Pasal 40 ayat (1) UU Perbankan menentukan bahwa:

(1) 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.”

Dengan terjadinya kejahatan *skimming*, pelaku kejahatan dapat saja menggandakan semua data dan informasi yang ada dalam kartu ATM ke dalam mesin *skimmer*. Dengan demikian, seluruh data dan informasi nasabah secara tidak langsung akan diketahui oleh pelaku kejahatan *skimming* tersebut. Nasabah pengguna kartu ATM termasuk juga sebagai “konsumen” sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen karena telah memenuhi unsur-unsur pengertian “konsumen” yang diatur dalam UUPK.

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, Konsumen adalah:

“setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Oleh karena itu, terkait dengan kerugian nasabah akibat dirugikan dengan terjadinya kejahatan *skimming*/penggadaan kartu ATM, dapat juga menerapkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 7 UUPK menentukan bahwa:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;*
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*

- e. *memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;*
- f. *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g. *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”¹⁰*

Kemudian dalam Pasal 19 UUPK juga memberikan ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yakni:

- (1) *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
- (2) *Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

Dalam Pasal 7 poin f dan Pasal 19 ayat (1) UUPK menentukan bahwa pelaku usaha (bank) wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Kartu ATM merupakan salah satu produk yang dikeluarkan bank kepada nasabah karena nasabah mempunyai dana tabungan dalam bank tersebut. Hilangnya dana nasabah akibat kejahatan penggandaan kartu ATM (*skimming*) dikarenakan penggunaan kartu ATM yang merupakan produk bank tersebut, maka pihak bank

¹⁰ *Undang-Undang, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN No.42, TLN No. 3821, Pasal 7*

harus bertanggung jawab jika terjadi kerugian terhadap nasabah bank karena kelalaian dari pihak bank.

Penjelasan lebih lanjut yang diperoleh berdasarkan wawancara dengan Ibu Wisi Surjanti menyatakan bahwa bank wajib memberikan kompensasi dan/atau ganti rugi kepada nasabah dan ketentuan ini telah sesuai dengan Pasal 7 poin f dan Pasal 19 ayat (1) UUPK. Proses ganti rugi pasti akan dilakukan oleh BCA KCP Penuin Batam, jika nasabah telah mengikuti prosedur penanganan laporan kejahatan penggandaan kartu ATM yang telah dijelaskan pada point (1) dan dimana BCA Kantor Pusat terlebih dahulu telah mengkonfirmasi bahwa kasus yang di alami nasabah memang merupakan kasus *skimming* dan bukan di sebabkan oleh kesalahan nasabah melainkan kelalaian dari pihak bank.

D. Kesimpulan

1. Prosedur yang harus dijalankan oleh nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM agar dapat diproses laporannya adalah:
 - a. Nasabah yang melaporkan harus merupakan nasabah BCA atau nasabah yang memiliki rekening aktif di BCA.
 - b. Nasabah wajib melampirkan kartu identitas seperti KTP/SIM/Paspor dan melampirkan Surat Laporan dari Kepolisian (asli).
 - c. Nasabah mengisi formulir keluhan UMM 120/2003 yang kemudian akan di input oleh *Customer Service* BCA KCP Penuin yang akan ditindak lanjuti oleh sebuah divisi khusus di BCA Kantor Pusat yang berlokasi di Jakarta;
 - d. BCA Kantor Pusat setelah mengkonfirmasi bahwa kasus tersebut merupakan kasus *skimming*, maka akan dilakukan *feedback* ke BCA KCP Penuin. Kemudian BCA KCP Penuin akan menghubungi nasabah untuk menunggu hingga kasus *skimming* tersebut di selesaikan yaitu maksimal 40 hari kerja.

2. Nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada BCA KCP Penuin Batam yang telah mengikuti prosedur pelaporan kehilangan dana simpanan dalam rekening BCA, yang telah ditetapkan oleh BCA KCP Penuin Batam dan dapat dibuktikan oleh Kantor Pusat BCA di Jakarta, bahwa kasus tersebut benar merupakan kasus *skimming*, maka dari BCA Kantor Pusat akan melakukan ganti rugi dengan cara mengkreditkan nominal uang sejumlah kerugian yang dialami oleh nasabah yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya bakti, 2000.
- Imaniyati, Neni Sri. *Hukum Perbankan dan Perbankan Syariah*. Bandung: LPPM Unisba, 2000.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Tentang Perbankan, Nomor. 10 Tahun 1998, Lembaran Negara No. 182, Tambahan Lembaran Negara No.3790.
- Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara No. 42, Tambahan Lembaran Negara No.3821.

INTERNET

- [http://www.total.or.id/info.php?kk= Anjungan_Tunai_Mandiri](http://www.total.or.id/info.php?kk=Anjungan_Tunai_Mandiri) , diunduh tanggal 7 Mei 2017
- <https://www.cermati.com/artikel/7-layanan-e-banking-yang-perlu-anda-ketahui>, diunduh pada tanggal 15 Mei 2018
- <https://dokumen.tips/documents/komputer-forensik-5601ccd7b3885.html>, diunduh pada tanggal 15 Mei 2018

