

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK TERHADAP
PENCURIAN SALDO REKENING**

JURNAL ILMIAH



Oleh :

I GEDE ARDIANA MAHESA PRAYUDA

D1A016110

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK TERHADAP
PENCURIAN SALDO REKENING**

JURNAL ILMIAH



Oleh :

I GEDE ARDIANA MAHESA PRAYUDA

D1A016110

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Djumardin. SH., M.Hum.

19630809 198803 1 001

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK TERHADAP PENCURIAN SALDO REKENING

I GEDE ARDIANA MAHESA PRAYUDA

D1A016110

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membahas dua permasalahan yaitu bentuk perlindungan hukum dan upaya bank dalam menyelesaikan masalah pencurian saldo rekening dengan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode hukum Normatif Empiris dengan menggunakan metode pendekatan Undang-undang, konseptual dan sosiologis. Dari hasil penelitian didapat bahwa bank selaku tempat menyimpan dana bertanggung jawab penuh dan akan mengganti seluruh kerugian jika benar dana yang hilang disebabkan karena *Skimming* atau *Pishing* dan upaya penyelesaiannya menggunakan jalur non litigasi dengan cara melakukan mediasi berdasarkan ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 perubahan atas Peraturan bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan.

Kata Kunci : Perlindungan, Nasabah, Skimming.

LEGAL PROTECTION OF BANK CUSTOMERS AGAINST ACCOUNT BALANCE STEALING

ABSTRACT

This work aims are to discuss two main problem are form of legal protection and Bank's procedure in coping stealing of their customer account balances. The research is Normative-Empiric legal research which applies statute, conceptual and sociological legal research. From the research's result, it got that as funds saving area, bank has full responsibility and will change all of their customer losses if it was caused by skimming and pishing. The dispute settlement mechanism through non litigation which is mediation according to Bank Indonesia Regulation Number 10/1/PBI/2008 on the amendment of Bank Indonesia Regulation Number 8/5/PBI/2006 on Banking Mediation.

Keywords: Legal protection, Customer, Skimming.

I. PENDAHULUAN

Lembaga perbankan sebagai salah satu Lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai dana lebih dan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana.¹ Fungsi lembaga perbankan tersebut dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya di sebut “UU Perbankan”), Dalam pelaksanaannya bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan nasabahnya atas simpanan yang ditanamkan kepadanya.

Seiring dengan perkembangan jaman di era globalisasi ini peran bank sebagai lembaga keuangan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk melayani nasabah dengan baik dengan mengeluarkan trobosan dengan hadirnya *electronic transaction* (e-banking) melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Phone Banking dan Internet Banking. Pemanfaatan teknologi informasi yang sering di gunakan oleh masyarakat saat ini adalah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang memiliki perangkat keamanan dengan menggunakan Persona Identification Number (PIN). Dengan menggunakan ATM tersebut data nasabah pengguna dapat terlindungi kerahasiaannya sehingga nasabah lain yang tidak memiliki PIN tersebut tidak dapat menggunakan ATM tersebut.

¹ Muhamad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, Citra Adhitya Bakti, Jakarta, 1993, hlm 1.

Kejahatan dalam bidang perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu *cyber crime*. Kejahatan *cyber crime* yang sering terjadi pada perbankan adalah kejahatan *Skimming* dan *Pishing*. *Skimming* merupakan tindakan pencurian informasi dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu debit atau kredit secara ilegal. Oleh karena itu seiring dengan maraknya kasus *skimming* yang terjadi di perbankan nasional yang tentunya merugikan pihak nasabah bank maka sangat di perlukannya pemberian perlindungan hukum oleh lembaga perbankan kepada nasabah agar tidak mengalami kerugian akibat tindakan dari pihak luar perbankan seperti kejahatan *cyber crime* tersebut. Perlindungan saldo nasabah tersebut sejatinya sudah diatur di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Tanggung jawab bank sebagai lembaga penyimpan dana terhadap nasabah khususnya yang mengalami kehilangan dana pada rekening tabungannya juga diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Pengguna Data Pribadi Nasabah, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 atas perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan pihak

Bank kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat perbuatan pencurian saldo rekening ? (2) Bagaimana upaya yang dilakukan bank untuk menyelesaikan masalah dengan nasabah yang menjadi korban pencurian saldo rekening ?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan pihak Bank dan upaya bank dalam menyelesaikan masalah pencurian saldo rekening nasabah tersebut.

Manfaat penelitian ini adalah diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu hukum di bidang hukum perdata dan lain-lain, diharapkan juga dapat bermanfaat kepada masyarakat agar tahu bentuk perlindungan yang diberikan bank kepada nasabahnya yang mengalami kerugian akibat pencurian saldo rekening dan upaya pihak bank dalam menyelesaikan masalah pencurian saldo rekening tabungan nasabahnya tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum Normatif Empiris dengan jenis pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Sumber data penelitian ini bersumber dari kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara kepada responden yang terkait dengan masalah yang dihadapi. Jenis data terdiri dari data primer, skunder dan tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan data kepustakaan dan data lapangan.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat perbuatan pencurian saldo rekening

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah berkembang pesat, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Terlebih untuk saat ini, khususnya untuk dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah tentang bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat kepada nasabah. Dari perkembangan teknologi tersebut tentunya tidak semuanya mempunyai dampak yang baik bagi dunia perbankan dan juga nasabah karena dengan berkembang pesatnya teknologi saat ini justru banyak dimanfaatkan oleh seseorang untuk melakukan tindak kejahatan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi salah satunya yaitu kejahatan pencurian saldo rekening nasabah dengan menggunakan metode *skimming*. Kejahatan ini dalam satu atau dua tahun belakangan ini memang sering terjadi di dunia perbankan Indonesia khususnya daerah Nusa Tenggara Barat. Banyak nasabah yang melapor kepada pihak bank terkait saldo rekening nasabah tersebut berkurang tanpa adanya transaksi oleh nasabah tersebut. Laporan tersebut tentu segera ditindak lanjuti oleh pihak bank dibantu dengan Direskrimsus Polda NTB untuk menyelesaikan kasus tersebut.

Dasar hukum bentuk perlindungan berupa tanggung jawab bank yang berkaitan dengan penerapan teknologi komputer dalam operasional kegiatan perbankan, data yang menyangkut rahasia bank tidak lagi terbatas dalam bentuk denyut elektronik yang tersimpan dari berbagai media penyimpanan komputer. Lalu lintas transmisi data tersebut banyak dilakukan dengan mengaitkan komputer dengan sarana telekomunikasi modern. Oleh sebab itu terjadi kasus pembocoran rahasia bank dengan sarana teknologi canggih misalnya dengan *card skimmer*.

Masalah tanggung jawab perdata atas kesalahan yang terjadi pada pihak bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut. Dengan demikian tanggung jawab pengurus terhadap perbuatannya dibagi menjadi dua bentuk, yaitu tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. Pemberian ganti rugi diatur di dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu tercantum dalam pasal 4 huruf F tentang hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian barang atau jasa yang tidak diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sama dengan sebagaimana mestinya.² Hak ini sesuai dengan apa yang tercantum di dalam ketentuan pasal 19 ayat 1 dimana pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan. Pasal 19 ayat 1 dan ayat 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat

² Indonesia, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 huruf F.

menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan atau penyelesaian dalam waktu 7 hari kerja.³

Apabila ditinjau dari aspek hukum perdata, pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.⁴ Kewajiban mengganti kerugian tersebut dapat dilakukan apabila sudah memenuhi unsur dari pasal 1365 Kitab undang-undang Hukum Perdata tersebut, yaitu adanya perbuatan melawan hukum, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang ditimbulkan, adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian yang ditimbulkan.

Sedangkan dalam ketentuan pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum perdata menyatakan bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri melainkan kerugian itu juga dapat disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya. Artinya apabila ada keterkaitan antara kasus kejahatan *skimming* nasabah bank dengan bank yang bersangkutan maka bank selaku pelaku kegiatan usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi kerugian terhadap kerugian nasabah akibat perbuatan pencurian saldo rekening tabungan seperti *skimming*.

³ Indonesia, *Ibid.*, Pasal 19 ayat 1 dan ayat 3

⁴ Wacana Intelektual, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

Sedangkan dalam ketentuan pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh pembuatnya sendiri, melainkan kerugian itu juga dapat disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya. Artinya apabila ada keterkaitan antara kasus kejahatan *skimming* nasabah bank dengan pegawai bank yang bersangkutan maka bank sebagai pelaku kegiatan usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi kerugian terhadap kerugian yang diderita oleh nasabah tersebut yang diakibatkan oleh pencurian saldo rekening dengan metode *skimming*.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempunyai tugas dan wewenang untuk memberikan perlindungan kepada nasabah terkait kasus pencurian saldo rekening tabungan atau yang sering disebut dengan kasus *Skimming* yang dapat mengakibatkan kerugian bagi nasabah tersebut. Undang-undang OJK mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, antara lain dengan memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya dan juga meminta Lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatan apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat. Wewenang OJK dalam pembelaan hukum bagi konsumen yaitu dengan memerintahkan atau melakukan tindakan-tindakan tertentu kepada pelaku usaha di sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen

yang dirugikan oleh pelaku usaha di sektor jasa keuangan tersebut dan dapat mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian dan juga untuk memperoleh ganti rugi dari pihak yang menyebabkan kerugian padan konsumen sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Bentuk perlindungan yang bank berikan kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat hilangnya saldo rekening yaitu dengan cara membantu pelaporan atas kejadian yang menimpa kartu ATM nasabah melalui system pelaporan untuk diteruskan ke manajemen investigasi di kantor pusat agar dapat diketahui apakah saldo nasabah yang hilang tersebut karena kejahatan skimming atau mungkin karena murni kelalaian nasabah itu sendiri. Jika dari hasil investigasi oleh manajemen investigasi di kantor pusat telah selesai dan hasilnya memang benar bahwa dana nasabah yang hilang itu murni karena adanya kejahatan skimming maka bank selaku Lembaga penyimpan dana oleh nasabah bertanggung jawab kepada dana nasabah yang hilang tersebut dengan cara mengkreditkan seluruh dana yang hilang ke rekening nasabah tersebut.

Perlindungan nasabah tersebut dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu bentuk perlindungan langsung dan tidak langsung. Perlindungan langsung yaitu bentuk perlindungan nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang disebabkan oleh bank. Sedangkan perlindungan tidak langsung yaitu bentuk perlindungan hukum

yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.

Pada dasarnya tidak semua pengaduan nasabah yang mealporkan kehilangan dana dalam rekeningnya mendapat kompensasi ganti kerugian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan tersebut, apakah pengaduan tersebut memang terdapat kehilangan uang di dalam rekeningnya karena kejahatan skimming atau dana nsabah itu hilang karena sebab lain terutama yang disebabkan karena kelalaian nasabah itu sendiri.

B. Upaya bank dalam menyelesaikan masalah dengan nasabah yang menjadi korban pencurian saldo rekening.

Dalam dunia perbankan nasabah mempunyai peran yang sangat penting, mati hidupnya dunia perbankan di Indonesia ditentukan oleh seberapa besar kepercayaan nasabah terhadap perbankan tersebut. Dalam praktek perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara pihak nasabah dengan bank. Apabila pengaduan tersebut tidak diselesaikan dengan baik maka dapat menimbulkan perselisihan antaran pihak bank dan nasabahnya. Oleh karena itu dalam penyelesaiannya harus terlebih dahulu melakukan upaya penyelesaian pengaduan nasabah yang didasari oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Untuk itu bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan/atau perwakilan nasabah. Untuk menyelesaikannya bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yaitu penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Setelah itu bank wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah atau perwakilan nasabah meminta penjelasan kepada bank mengenai pengaduan yang diajukan. Setelah bank melaporkan pengaduan nasabah tersebut kepada bank Indonesia selanjutnya penyelesaian kasus pencurian saldo rekening ini dapat dilakukan melalui dua jalur yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan), biasanya dalam kasus ini pihak bank dan nasabah lebih memilih menyelesaikan kasus dengan jalur non litigasi. Model penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini pun telah diatur secara implisit dalam peraturan perundang-undangan di bidang keuangan dan perbankan, dan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-undang Nomor 8 tahun 1985 tentang Pasar Modal.⁵ Penyelesaian sengketa perbankan diluar pengadilan yang melibatkan nasabah bank dengan pihak bank dilakukan dengan cara mediasi yang didasari atas Peraturan Bank Indonesia Nomor

⁵ Romli Atmasasmitha, Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis, Edisi Kedua, Kencana Prenada Media Group, 2003, hlm.38.

10/1/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 menyatakan bahwa penyelenggaraan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang terbilang sederhana, murah dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dan bank. Tahapan-tahapan dalam melakukan mediasi perbankan diatur di dalam pasal 7-13 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan. Setelah melakukan berbagai tahapan dalam melakukan mediasi maka selanjutnya bank wajib untuk mempublikasikan hasil mediasi kepada pihak nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang bersengketa. Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang sebagai bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah merupakan reputasi bank yang dapat dijaga.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Dari penjelasan yang sudah penulis uraikan di atas tentang Perlindungan Hukum Nasabah Bank Terhadap Pencurian Saldo Rekening maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut : (1) perlindungan hukum yang diberikan pihak Bank kepada nasabah yang menjadi korban pencurian saldo rekening melalui metode *skimming card* dan melalui teknik *Pishing* yang menyebabkan nasabah tersebut mengalami kerugian hilangnya dana nasabah di dalam rekening tabungannya, yaitu pihak Bank terlebih dahulu akan membantu nasabah dalam melakukan pelaporan ke kantor pusat untuk dilakukan investigasi oleh manajemen investigasi di kantor pusat. Jika hasil dari investigasi tersebut menyatakan bahwa dana yang hilang memang terbukti karena kejahatan *skimming* maka bank akan memberikan ganti kerugian dengan cara mengkreditkan dana yang hilang tersebut secara keseluruhan kedalam rekening nasabah tersebut dan jika hasil investigasi menyatakan bawa dan yang hilang terbukti karena kelalaian dari nasabah itu sendiri maka Bank tidak bertanggung jawab atas hilangnya dana tersebut. (2) Upaya yang dilakukan pihak Bank dalam menyelesaikan kasus pencurian saldo rekening ini yaitu, dengan terlebih dahulu melakukan penyelesaian penngaduan nasabah yang didasari oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, setelah itu dilanjutkan dengan penyelesaian sengketa yang biasanya dilakukan

melalui jalur non litigasi atau yang sering disebut dengan cara mediasi yang didasari oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Dari hasil mediasi yang dilakukan bank akan meminta waktu 20 hari kerja untuk melakukan investigasi oleh manajemen investigasi di kantor pusat dan jika hasil investigasi menyatakan bahwa dana yang hilang karena skimming maka Bank langsung akan mengkreditkan seluruh dana yang hilang ke rekening nasabah tersebut.

Saran

Untuk nasabah perbankan di Indonesia agar lebih berhati-hati dalam bertransaksi melalui ATM agar tidak terkena kasus pencurian saldo rekening dengan metode skimming atau pishing mengingat perkembangan zaman dari tahun ketahun semakin berkembang dan juga tentunya banyak orang yang memanfaatkan perkembangan zaman tersebut untuk melakukan kejahatan seperti pencurian saldo rekening dengan memasang alat skimmer pada mesin-mesin ATM yang tersebar di Indonesia dan Untuk perbankan di Indonesia agar lebih ditingkatkan keamanannya dengan memasang penutup pelindung keypad pada mesin ATM agar kode PIN yang ditekan Nasabah tidak terlihat oleh alat yang dipasang oleh pelaku kejahatan pada mesin ATM tersebut. selain itu pihak bank juga harus memasang alat anti skimmer pada lubang pembaca kartu ATM dan mengoptimalkan pengawasan di area mesin ATM baik melalui CCTV ataupun pengamanan dari petugas Bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Muhamad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, Citra Adhitya Bakti, Jakarta, 1993.

Romli Atmasasmitha, Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis, Edisi Kedua, Kencana Prenada Media Group, 2003.

Wacana Intelektual, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

Peraturan per undang-undangan

Indonesia, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 huruf F.