
**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENCURIAN
SALDO REKENING
(STUDI DI BANK BRI)**

*RESPONSIBILITY OF BANK ABOUT ACCOUNT BALANCE
STEALING
(STUDY AT BANK BRI)*

I MADE WIDIASMARA

Fakultas Hukum Universitas Mataram

Email: madewidiasmara03@gmail.com

H. DJUMARDIN

Fakultas Hukum Universitas Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membahas dua permasalahan yaitu bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab serta 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 hukum; Tanggung Jawab; Mediasi

ABSTRACT

This study aims to discuss two problems, namely the form of legal protection and responsibility and the bank's efforts in solving the problem of theft of account balances with customers. This study uses the Normative Empirical legal method by using the legal, conceptual and sociological approach. From the results of the study, it was found that the bank as a place to store funds is fully responsible and will compensate for all losses if it is true that the lost funds are caused by Skimming or Pishing and the settlement efforts use non-litigation channels by means of mediation based on the provisions of Bank Indonesia Regulation Number 10/1/PBI. /2008 amendment to Bank Indonesia Regulation Number 8/5/PBI/2006 concerning banking mediation.

Keywords : Legal protection; Responsibility; Mediation

I. PENDAHULUAN

Lembaga perbankan sebagai salah satu Lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Fungsi lembaga perbankan dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Selanjutnya Disebut “Undang-Undang Per-bankan”).

Selain itu, ada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang berfungsi sebagai penjamin simpanan oleh nasabah bank dalam bank.¹

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi yang digunakan dalam kegiatan perbankan pun semakin maju, inovasi perbankan berbasis teknologi informasi di industri perbankan kemudian memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa. Lembaga keuangan mulai memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai sarana pelayanan kepada nasabah dengan lebih baik dengan menghadirkan *electronic transaction* (e-banking) melalui Anjungan Tunai Mandiri, Mobile Banking dan Internet Banking

Berkembangnya teknologi juga menimbulkan kejahatan dalam bidang perbankan yang juga memanfaatkan teknologi yaitu *cybercrime* atau yang biasa disebut kejahatan melalui jaringan computer (Dunia maya). Kejahatan *cybercrime* yang sering terjadi dalam perbankan adalah kejahatan *Skimming* dan *Phishing*. *Skimming* merupakan tindakan kejahatan *cybercrime* berupa pencurian informasi dengan cara menyalin informasi secara illegal yang terletak pada strip magnetic kartu debit atau kredit.²

Seiring dengan terjadinya kasus *Skimming* yang terjadi di perbankan nasional yang merugikan nasabah maka di perlukannya perlindungan hukum serta tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian.

Tanggung jawab bank sejatinya sudah di atur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Selain itu tanggung jawab bank sebagai Lembaga penyimpan dana nasabah khususnya yang mengalami kehilangan dana pada rekening tabungan juga di atur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Pengguna Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 atas perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang Tanggung jawab bank bila terjadi pencurian saldo rekening, yang di tuangkan dalam

¹Lembaga Penjamin Simpanan, <https://kamus.tokopedia.com/l/lembaga-penjamin-simpanan/>, diakses pada tanggal 23 Mei 2021, pukul 14:27

²*Skimming*, <https://finansial.bisnis.com/read/20190328/90/905444/mengenal-modus-kejahatan-keuangan-definisi-skimming-phising-dan-vishing#>, Diakses pada tanggal 23 mei 2021, pukul 17:43

penelitian yang berjudul “**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENCURIAN SALDO REKENING (STUDI DI BANK BRI)**”.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab perdata yang diberikan pihak Bank kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat pencurian saldo rekening? 2) Bagaimana upaya yang dilakukan bank untuk menyelesaikan masalah dengan nasabah yang menjadi korban pencurian saldo rekening?

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan sebagaimana telah dirumuskan, maksud dan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui bentuk Perlindungan hukum dan tanggung jawab perdata yang diberikan pihak Bank kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat pencurian saldo rekening. 2) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank untuk menyelesaikan masalah dengan nasabah yang menjadi korban pencurian saldo rekening.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu hukum serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat terkait dengan tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami pencurian saldo rekening.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris dengan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan undang-undang, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah bersumber dari data lapangan dan data kepustakaan dengan jenis datanya yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

II. PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Perdata Yang Diberikan Pihak Bank Kepada Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Pencurian Saldo Rekening

Di tataran Undang-Undang maupun Peraturan Bank Indonesia terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah. Perlindungan hukum bagi nasabah dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

1. Perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.
2. Perlindungan langsung, yaitu perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 secara eksplisit memberikan perlindungan hukum kepada nasabah penyimpan bahwa simpanannya dijamin oleh bank

melalui pembentukan lembaga penjamin simpanan masyarakat yang bersifat permanen, sebagaimana tertuang dalam Pasal 37 B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Rumusan Pasal 37 B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998:

- 1) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
- 2) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.
- 3) Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berbentuk badan hukum Indonesia.
- 4) Ketentuan mengenai penjamin dana masyarakat dan Lembaga Penjamin Simpanan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Dasar hukum bentuk perlindungan berupa tanggung jawab bank yang berkaitan dengan penerapan teknologi komputer dalam operasional kegiatan perbankan, lalu lintas transmisi data tersebut banyak dilakukan dengan mengkaitkan komputer dengan sarana telekomunikasi modern. Oleh sebab itu, bila terjadi kasus pembocoran rahasia bank dengan sarana teknologi canggih misalnya pencurian dana nasabah dengan cara menggandakan kartu ATM, maka terhadap pelakunya dapat diancam dengan ketentuan Pasal 47 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang selengkapnya berbunyi sebagai berikut:

Pasal 47 Undang-undang Perbankan, yang berbunyi: ³

“Barang siapa tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari pemimpin Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, pasal 41 a, dan pasal 42, dengan sengaja memaksa bank atau pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 tahun dan paling lama 4 ta-hun serta denda sekurang-kurangnya Rp. 10.000.000.000 dan paling ban-yak Rp. 200.000.000.000.”

Dalam hal pemberian ganti rugi bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan skimming ini, pihak Bank BRI tidak serta merta langsung memberikan ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan, akan tetapi harus melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan oleh Bank BRI, yakni *Pertama*, ketika nasabah mengalami kerugian akibat saldo dalam rekeningnya berkurang secara misterius, padahal sebelumnya tidak melakukan transaksi apa pun, segeralah untuk melapor ke cabang Bank BRI terdekat dengan membawa bukti-bukti atau menelepon ke call center Bank BRI di 14017 atau 021-57987400,500017. *Kedua*, setelah melapor nasabah harus mempunyai bukti pelaporan yang diberikan oleh customer service, sebagai tanda bukti bahwa nasabah yang bersangkutan telah mealporkan adanya tindakan kejahatan terhadap rekeningnya. *Ketiga*, pihak Bank BRI akan melakukan investigasi terhadap alur transaksi rekening nasabah yang bersangkutan, dengan berupa hasil apakah hal tersebut kesalahan dari sistem Bank BRI atau kesalahan dari nasabah itu sendiri.⁴

³Indonesia, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 47 ayat 1.

⁴Wawancara dengan Bapak Made Hendri, staff Manajer Oprasional bank BRI Kantor Cabang Mataram, Pada Tanggal 23 Juli 2021, Pukul 10:11 Wita.

Jika dari hasil investigasi oleh manajemen investigasi 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 maka Bank BRI akan Mengganti Kerugian penuh terhadap Nasabah yang Bersangkutan. Ganti rugi penuh terhadap nasabah yang bersangkutan oleh pihak Bank ini merupakan bentuk tanggung jawab dari Bank BRI itu sendiri, apabila hasil investigasi menyatakan bahwa adanya kesalahan alat, sistem atau jaringan yang mengakibatkan kerugian secara finansial terhadap nasabah, termasuk terjadinya skimming atau metode duplikasi kartu atm pada mesin atm oleh pihak- pihak yang tidak bertanggung jawab. Apabila hasil investigasi menyatakan bahwa kerugian tersebut murni karena akibat dari kelalaian nasabah yang bersangkutan (human error). maka Bank BRI Tidak Berhak Mengganti Kerugian penuh terhadap Nasabah yang bersangkutan.⁵

Upaya Yang Dilakukan Bank Untuk Menyelesaikan Masalah Dengan Nasabah Yang Menjadi Korban Pencurian Saldo Rekening

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung.⁶ Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁷ Alternatif penyelesaian sengketa melalui jalan arbitrase atau peradilan tidak mudah dilaksanakan bagi nasabah kecil dikarenakan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Sehingga diupayakan penyelesaian yang sederhana, murah dan cepat melalui Lembaga Mediasi Perbankan agar hak-hak nasabah dapat terpenuhi dengan baik.⁸ Biasanya baik pihak Bank maupun nasabah lebih memilih menyelesaikan masalah tersebut melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan.

Oleh karena itu mekanisme 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.⁹ Penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan yang melibatkan Nasabah dan Bank biasanya dilakukan 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.

Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 menjelaskan, yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank yang tidak mencapai

⁵Ibid

⁶Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2012), hal. 130

⁷Ibid., hal 131

⁸Ibid hal. 128

⁹Romli Atmasasmitha, Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis, Edisi kedua, Kencana Prenada Media Group, 2018, hlm.38.

penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan pihak bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia.

Tata cara dalam melaksanakan mediasi perbankan dilihat berdasarkan ketentuan yang ada di dalam pasal 7 sampai dengan pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5.PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan tersebut adalah :¹⁰

Pasal 7

- 1) Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau perwakilan nasabah.
- 2) Dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Pasal 8

- 1) Pengajuan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
 - b. Pernah dilakukan upaya penyelesaian oleh nasabah kepada bank.
 - c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh Lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.
 - d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan
 - e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
 - f. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Pasal 9

- 1) Proses Mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi yang memuat :
 - a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa.
 - b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 2) Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 10

- 1) Nasabah dan Bank capat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses mediasi.

¹⁰Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan., Pasal 7 sampai dengan Pasal 13.

2) Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan.
Pasal 11

1) Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1).

2) Jangka waktu proses mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah bank.

Pasal 12

Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank.

Pasal 13

Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Made Hendri, selaku staff Manajer Operasional bank BRI Kantor Cabang Mataram menerangkan bahwa, Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Bank dalam menyelesaikan kasus hilangnya saldo rekening akibat kejahatan Skimming atau Pishing dilakukan dengan cara membuat pelaporan secara online sistem ke kantor pusat, memberikan tiket pelaporan kepada nasabah, memberitahukan nasabah minimal jangka waktu investigasi oleh manajemen investigasi (Mediasi Perbankan), Setelah investasi dinyatakan selesai maka Bank akan mengirimkan SMS notifikasi kepada nasabah bahwa kerugian finansialnya sudah dikreditkan ke rekening tabungan nasabah tersebut jika benar saldo yang hilang akibat perbuatan Skimming atau Pishing.

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.

Sekalipun demikian, kelemahan dalam melaksanakan mediasi perbankan ini karena Bank Indonesia sebagai penengah dan tidak dapat menekan dan mengambil keputusan untuk menyelesaikan konflik para pihak tersebut. Jadi semua penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank tetap tergantung pada apa yang sudah disepakati dalam mediasi perbankan tersebut dan jika di dalam mediasi perbankan tersebut tidak menemui kesepakatan maka tetap akan menjadi sengketa yang melibatkan Lembaga peradilan.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis sajikan pada bab-bab terdahulu, berikut disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan berikut, Perlindungan hukum dan Tanggung Jawab yang diberikan pihak Bank terhadap nasabahnya yang menjadi

korban dari pencurian saldo rekening yakni berupa investigasi oleh pihak bank terkait alur transaksi yang dilakukan oleh nasabah, dan apa bila hasil investigasi menyatakan adanya perbuatan *skimming* atau *phising* maka pihak Bank akan mengganti kerugian tersebut dan apa bila dinyatakan tidak adanya perbuatan *skimming* atau *phising* melainkan keteledoran nasabah maka bank tidak berhak mengganti kerugian. Selain itu Upaya yang dilakukan pihak Bank dalam menyelesaikan kasus pencurian saldo rekening ini yaitu dengan cara mediasi yang melibatkan pihak bank dan nasabah. dengan cara melakukan Mediasi sesuai dengan ketentuan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penyusun menyampaikan saran berupa, Untuk Nasabah Perbankan di Indonesia agar lebih berhati-hati lagi dalam bertransaksi melalui mesin ATM agar tidak terkena kasus pencurian saldo rekening dengan metode Skimming atau Pishing. Sedangkan untuk Perbankan di Indonesia agar lebih ditingkatkan keamanannya dan menerapkan prinsip Know Your Customer (KYC) untuk mengidentifikasi dengan baik setiap nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2012)

Romli Atmasasmitha, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, Edisi kedua, Kencana Prenada Media Group, 2018

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 *tentang Perbankan*

Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 *Tentang Mediasi Perbankan*

Wawancara

Wawancara dengan Bapak Made Hendri, staff Manajer Oprasional bank BRI Kantor Cabang Mataram,