

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini pemanfaatan teknologi merupakan suatu keharusan bagi dunia perbankan, karena dalam banyak hal peranannya sangat potensial dalam pengembangan dan penyediaan berbagai prodeuk baru/fasilitas pelayanan jasa perbankan. Dunia bisnis dan perbankan semakin hari menunjukkan kemajuan yang berstandar penuh pada teknologi. Dunia perbankan sekarang mempunyai banyak alternatif yang diberikan pada nasabahnya untuk memudahkan dalam melakukan berbagai macam transaksi keuangan sehari-hari oleh nasabah dengan waktu yang efisien tanpa harus melakukan antrian panjang seperti pembayaran rekening telepon, pembayaran pajak, dan lainnya. Penggunaan ATM (*Automated Teller Machine*) memudahkan nasabah perbankan dalam melakukan transaksi keuangan.

Bagi perusahaan perbankan yang melayani kebutuhan nasabah terutama transaksi bisnis ini tentu membutuhkan sistem sebagai jaringan dalam berkomunikasi bisnis yang cepat akurat dan memudahkan nasabah untuk melakukan segala transaksi. Bank sebagai suatu perusahaan juga menggunakan komputer sebagai sarana dalam sistem informasinya, dan informasi yang dihasilkan berguna bagi pihak manajemen dalam mengambil keputusan juga bagi pihak lain terutama kepada nasabah. Seorang nasabah biasanya membutuhkan

informasi saldo rekening yang terdapat pada bank tempat ia menyimpan uang. Biasanya diperoleh dengan cara nasabah membawa buku tabungan ke bank tempat ia menabung. Jika bank masih menggunakan cara manual untuk pengambilan uang tunai maka *teller* akan mendebet sejumlah uang pada buku tabungan nasabah dan mengkredit kas *teller*. Akan tetapi saat ini bank-bank menggunakan komputer sebagai alat pengolah data transaksi yang terjadi. Demikian halnya banyak bank saat ini menggunakan ATM (*Automated Teller Machine*) sebagai sarana yang mempermudah para nasabahnya untuk mrndapatkan informasi saldo rekening dan melakukan transaksi penarikan uang tunai selama 24 jam sebagai bentuk pelayanan kepada nasabah.

Kasmir (2008 ; 348) menyatakan “ ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur “. Semakin berkembangnya kemajuan teknologi sehingga fungsi ATM saat ini bukan hanya untuk sekedar transaksi informasi saldo dan penarikan uang tunai saja. Keberadaan ATM pun sangat membantu kalangan perbankan dalam melayani nasabahnya. Oleh karena itulah dewasa ini pihak perbankan menjadikan ATM sebagai salah satu ujung tombak dalam pelayanan nasabah dan juga sebagai alat untuk memikat masyarakat umum untuk menjadi nasabahnya. ATM ini sangat membantu perbankan untuk melayani nasabah baik di hari kerja maupun di hari libur. Transaksi penarikan tunai yang baik adalah jika nasabah men-*input* data permintaan sejumlah uang kemudian nasabah menerima uang sesuai denga permintaanya dan slip (bukti) transaksi tersebut yang menunjukkan sisa saldo rekeningnya.

Adapun alasan untuk memilih judul Analisis sistem keamanan pada *Automated Teller Machine* (ATM) di PT BCA Tbk dikarenakan semakin maraknya penyedia layanan jasa ATM di Indonesia sekarang ini. Keluarnya Undang-Undang no 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik kini menjadi peraturan perundang-undangan yang dapat menjamin kepastian hukum. ATM kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di wilayah perkotaan. Hal tersebut disebabkan semakin banyaknya perbankan nasional yang menyelenggarakan layanan tersebut. Di masa mendatang, layanan ini tampaknya sudah bukan lagi sebuah layanan yang akan memberikan keuntungan bagi bank yang menyelenggarakannya, tapi sudah seperti keharusan. Dalam perkembangan teknologi informasi perbankan seperti ATM, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah. Para nasabah belakangan dihantui kekhawatiran yang tinggi atas nasib simpanannya di bank menyusul peristiwa pembobolan rekening via ATM di beberapa kota. Pihak perbankan tampaknya kini mulai memperbaiki standar dan prosedur keamanannya. Namun, nasabah pun dituntut lebih hati-hati. Apapun bentuk kejahatannya, tentu saja kondisi itu cukup mengkhawatirkan, karena bisa menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap masalah keamanan (*security*) perbankan nasional. *Banking security* nasional begitu rentan terhadap upaya pembobolan, *Overall* sistem keamanan perbankan Indonesia sudah bagus, tetapi celah keamanannya belum dipreventifkan secara sempurna. Selagi masalah PIN yang bisa dicuri, pembobolan dana nasabah melalui ATM juga bisa dimungkinkan karena

sarananya (kartu) yang bisa dibobol. Suatu transaksi melalui kartu tidak bisa mengandalkan teknologi magnetik. Karena, kelemahan menggunakan teknologi magnetik datanya bisa dikopi. PIN dari (pihak) bank tidak bisa diambil (dicuri informasinya). Tetapi kalau diambil dengan video (*candid camera*) tentu bisa. Selain langkah mudah melengkapi ATM dengan perangkat anti-*skimmer*, *pad cover*, dan kamera CCTV, semua pihakpun sepakat teknologi yang menggunakan untuk kartu ATM ini harus sudah diganti. Jadi bukan lagi *magnetic stripe*, tetapi harus sudah beralih ke *chip card* seperti halnya untuk kartu kredit yang sudah menggunakan teknologi *chip*. Namun, untuk kartu debit seperti kartu ATM, pihak bank masih menunggu regulasi dan standar yang ditetapkan BI. Dengan adanya kejadian di Bali, diharapkan BI bisa segera mengeluarkan standarnya untuk penggunaan *chip*. Selain itu, aspek penyampaian informasi produk perbankan sebaiknya disampaikan secara proporsional, artinya bank tidak hanya menginformasikan keunggulan atau kekhasan produknya saja, tapi juga sistem sistem keamanan penggunaan produk yang ditawarkan. Jadi dengan ini nasabah dapat menggunakan layanan ATM dengan mudah dan aman dalam setiap transaksi yang dilakukan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem keamanan pada ATM di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penulis memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem keamanan yang diterapkan pada ATM di PT BCA Tbk.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi para nasabah/para pembaca
  - a. Penelitian ini dapat membantu memberikan pengetahuan lebih mengenai *Automated Teller Machine* (ATM) di PT BCA Tbk.
  - b. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem keamanan yang diterapkan pada ATM di PT BCA Tbk.
  - c. Penelitian ini juga dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi via ATM dengan aman.
2. Bagi pihak bank

Sebagai salah satu masukan dan bahan pertimbangan untuk menjadikan sistem keamanan dalam ATM tersebut lebih verbal.

## **1.5 Sistematika penulisan proposal**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam hal ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori serta kerangka pemikiran, dimana konsep dasar yang dapat dijadikan, pegangan dalam melakukan pengkajian masalah.

### **BAB III : METODE PENULISAN**

Bab ini berisi tentang kerangka yang dijadikan pedoman dalam menyelesaikan masalah dengan mencakup rancangan penelitian, unit analisis data, dan metode penulisan data.

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi mengenai gambaran dari subyek penelitian dan unit analisis deskriptif.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penulisan serta saran untuk penelitian selanjutnya.