

ANALISIS PERUBAHAN KARTU ATM MAGNETIK STRIP KE KARTU ATM CHIP CARD TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI MARGONDA DEPOK

Tio Oktavianto¹

Universitas Indraprasta PGRI
Jl. Nangka Raya No.58
Tanjung Barat, Jakarta Selatan

Prasetio Ariwibowo²

Universitas Indraprasta PGRI
Jl. Nangka Raya No.58
Tanjung Barat, Jakarta Selatan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mandiri Margonda Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Mandiri Margonda Depok dengan sampel yaitu nasabah bank Mandiri Margonda Depok yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan wawancara terbuka dengan memilih *key informan* sebagai sumber data, yaitu nasabah bank Mandiri Margonda Depok khususnya pengguna kartu ATM dari *magnetic stripe* ke ATM *chip card*. Hasil dari penelitian ini akan menunjukkan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank Mandiri Margonda Depok. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan dilakukannya perubahan kartu ATM *magnetic stripe* menjadi kartu ATM *chip card* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Margonda Depok, yang pertama adalah para nasabah merasa puas dengan tindakan yang dilakukan bank mandiri pada saat awal mula terjadinya kasus skimming tersebut, bank mandiri sanggatlal tanggap terhadap kasus tersebut, dengan menghimbau para nasabah yang menggunakan kartu ATM magnetic stripe harus segera beralih atau mengganti kartu ATM mereka menjadi kartu ATM chip card, kemudian yang kedua adalah, para nasabah puas dengan sifat tanggung jawab yang bank mandiri buktikan dengan cara mengganti seluruh tabungan bagi nasabah yang terkena kasus kejahatan skimming tersebut. Kemudian yang terakhir para nasabah merasa puas atas kinerja yang telah dilakukan bank mandiri karena telah menetapkan dan menghimbau para nasabahnya agar segera mengganti kartu ATM mereka menjadi chip card. Oleh karena itu para nasabah merasa puas dengan segala tindakan yang telah dilakukan oleh bank Mandiri, sehingga para nasabah merasakan rasa aman dan nyaman pada saat melakukan kegiatan transaksi dimana saja.

Kata kunci: *cyber crime, kepuasan, nasabah*

(*) Corresponding Author: tiooktavianto.tav@gmail.com¹ prasetio.ariwibowo@yahoo.com²

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan yang bernama bank mungkin sering kita dengar. Bank juga memiliki fungsi yang sangat besar bagi masyarakat. Di masa lalu, bank hanya dikenal masyarakat sebagai tempat untuk menabungkan sebagian uang yang mereka miliki saja, namun sekarang fungsi dan kegunaan bank semakin beraneka ragam. Sederhananya, bank kini mulai menyesuaikan kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan. Mulai dari mentransfer dana secara real time antar rekening, pembayaran dan penerimaan gaji, pembayaran terhadap barang dan jasa, sampai melakukan investasi keuangan dapat dilakukan di lembaga ini.

Bank yang ada di Indonesia bukan hanya milik pemerintah saja, tetapi banyak juga bank yang didirikan oleh pihak-pihak swasta untuk membuka pelayanan perbankan. Bank yang didirikan oleh pemerintah termasuk kedalam BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Contoh bank yang termasuk kedalam BUMN adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI), dan juga Bank Mandiri. Sementara itu bank swasta didirikan oleh para pengusaha-pengusaha dari dalam negeri ataupun dari luar negeri.

Kehadiran bank yang begitu banyak, membuat bank-bank yang berada di Indonesia kini menyediakan berbagai macam pilihan bagi parapihak-pihak yang ingin menabung ataupun bertransaksi keuangan lainnya. Bank dipilih karena lembaga ini dianggap aman dan kredibel (terpercaya) dalam menjaga dan mengelola keuangan yang telah disetor oleh nasabahnya.

Bank dapat membantu kita dalam hal keamanan penyimpanan uang ataupun pemakaian diri sendiri yang sampai melebihi batas wajar. Di pihak lain, banyak orang yang mengharapkan bunga dari tabungan yang mereka miliki di bank. Beberapa orang kini mulai menyadari bahwa fungsi dari bank lebih dari hanya sekedar menyimpan uang saja.

Sekarang masyarakat tertarik dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi yang lain. Sebagian orang mulai menyadari bahwa bank dapat dijadikan sebagai sarana dalam melakukan investasi. Investasi yang ada di bank bisa melalui produk deposito yang memiliki bunga tinggi di bandingkan dengan tabungan biasa.

Di dalam setiap kegiatan yang kita lakukan pasti ada salah satu permasalahan akan datang menghampiri kita. Begitu juga di dalam dunia perbankan, di tahun 2018 lalu, kita mendengar beberapa tindak kejahatan kriminal, terutama pada kejahatan *cyber crime* yang dilakukan dengan menggunakan cara *skimming*. Kejahatan tersebut dilakukan dengan menggunakan cara menyalin kode yang ada pada bagian magnet kartu debit dan kredit kita.

Menurut Tanujaya (2019) selaku pengamat keamanan siber menyatakan “kejadian *skimming* ATM bisa bersumber dari dalam dan luar. Dari dalam artinya ada kebocoran *database* perbankan dan terjadi masif. Sementara dari luar artinya bisa terjadi *skimming* di mesin ATM atau *skimming* mesin EDC disertai kamera pengintip pin. *Skimming* ATM dilakukan dengan mengkloning kartu.”

Pada kasus ini, penulis berfokus untuk membahas kasus yang terjadi pada bank mandiri. Untuk mencegah agar kasus ini tidak terjadi kembali Direktur Digital Banking & Technology bank mandiri Rico Usthavia Frans (kompas.com, 2018) pihaknya telah memasang perangkat anti *skimming* pada mesin ATM. Rico menjelaskan, bank mandiri selalu melakukan monitor terhadap mesin ATM dengan teknologi Common *Compromise Point* (CCP). Dengan demikian, apa bila ada kejadian kejahatan dengan metode *skimming*, maka bank akan dengan cepat mengetahui dan melakukan tindakan. Rico menuturkan, kejahatan *skimming* juga dapat dimitigasi dengan beralih dari penggunaan kartu debit yang dilengkapi pita *magnetic (magnetic stripe)* ke cip. Dengan cip, maka tindakan *skimming* akan jauh lebih sulit untuk dilakukan. Saat ini, jumlah kartu debit bank mandiri yang sudah dilengkapi cip mencapai 1,5 juta kartu.

METODE

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017:9).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Untuk metode penelitian itu sendiri menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan mempertimbangkan fokus penelitian dalam mencapai tujuan tertentu yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Mandiri Margonda Depok.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2017:222).

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan wawancara terbuka dengan memilih *key informan* sebagai sumber data, yaitu nasabah Bank Mandiri Margonda Depok, khususnya pengguna kartu ATM dari *magnetic stripe* ke ATM *chip card*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, manfaat yang dapat kita simpulkan adalah dengan kinerja perusahaan bank mandiri dalam mengatasi kasus *skimming* pada saat awal terjadinya kasus



tersebut, bank mandiri bertindak cepat dalam mengatasi hal tersebut dengan cara menghimbau para nasabah untuk segera beralih menggunakan kartu ATM *chip card* bagi nasabah yang masih menggunakan kartu ATM *magnetic stripe*, dan pihak bank mandiri juga mengganti seluruh tabungan yang dimiliki oleh nasabah, apa bila benar nasabah tersebut terkena kasus *skimming*. Dengan melakukan hal tersebut maka terbentuk rasa hubungan yang harmonis kepada para nasabah karena mereka merasa pihak bank memerhatikan nasabahnya dengan cara tanggap dalam mengatasi kasus tersebut dan memberikan ganti rugi pada nasabah yang tertimpa. Hal ini tanpa tidak disadari dapat menimbulkan efek loyalitas nasabah terhadap bank mandiri, dari efek loyalitas tersebut, juga dapat menimbulkan efek yang lainnya, yaitu laba perusahaan bank mandiri tersebut juga dapat meningkat, karena para nasabah akan menabungkan uang yang lebih banyak lagi kedalam rekeningnya dan para nasabah yang sudah merasa nyaman kepada bank mandiri juga dapat merekomendasikan bank mandiri kepada para kerabat atau saudara, untuk membuka tabungan dibank mandiri saja, karena nasabah yang merekomendasikan hal tersebut sudah merasakannya sendiri.

Pembahasan

Untuk mengetahui perubahan kartu ATM *magnetic stripe* menjadi kartu ATM *chip card* terhadap kepuasan nasabah bank mandiri, maka peneliti mengadakan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Mandiri Margonda Depok. Dalam mengambil keputusan dengan teori kepuasan, Menurut Fornell (dalam Tjiptono 2019:378) kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembeli. Menurut Oliver (dalam buku Handayani 2018:35) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Mowen (dalam Tjiptono 2019:378) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Menurut Kotler dan Keller (dalam Handayani 2018:36) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Dari penjelasan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah semakin bagus kualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, apabila kepuasan pelanggan meningkat maka akan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Begitu pula sebaliknya apabila kepuasan pelanggan menurun, maka pelanggan akan beralih kepada produk lain.

Sedangkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, aman dan nyaman yang dirasakan oleh para nasabah bank mandiri, karena kinerja yang dilakukan oleh bank mandiri dalam melakukan segala macam upaya untuk membuat sistem keamanan yang lebih baik lagi, yaitu dengan mengganti kartu ATM *magnetic stripe* menjadi kartu ATM *chip card* yang keamanannya lebih terjaga lagi karena seluruh informasi yang dimiliki oleh nasabah tertanam kedalam *chip* tersebut dan ditambah menggunakan pin agar nasabah lebih aman dalam melakukan transaksi. Sedangkan, apa bila kita masih menggunakan kartu ATM yang lama, yaitu *magnetic stripe* informasi nasabah hanya masih berupa sebuah angka-angka (kode) yang tertanam dibalik sebuah pita hitam, yang memudahkan kode tersebut sangat mudah untuk disalin pada saat kita memasukan kartu ATM kita kedalam mesin ATM saat ingin melakukan transaksi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Mandiri Margonda Depok dan analisis data yang telah peneliti lakukan, maka dengan dilakukannya perubahan kartu ATM *magnetic stripe* menjadi kartu ATM *chip card* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Margonda Depok, yang pertama adalah para nasabah merasa puas dengan tindakan yang dilakukan bank mandiri pada saat awal mula terjadinya kasus *skimming* tersebut, bank mandiri sangatlah tanggap terhadap kasus tersebut, dengan menghimbau para nasabah yang menggunakan kartu ATM *magnetic stripe* harus segera beralih atau

mengganti kartu ATM mereka menjadi kartu ATM *chip card*, kemudian yang kedua adalah, para nasabah puas dengan sifat tanggung jawab yang bank mandiri buktikan dengan cara mengganti seluruh tabungan bagi nasabah yang terkena kasus kejahatan *skimming* tersebut. Kemudian yang terakhir para nasabah merasa puas atas kinerja yang telah dilakukan bank mandiri karena telah menetapkan dan menghimbau para nasabahnya agar segera mengganti kartu ATM mereka menjadi *chip card*. Oleh karena itu para nasabah merasa puas dengan segala tindakan yang telah dilakukan oleh bank Mandiri, sehingga para nasabah merasakan rasa aman dan nyaman pada saat melakukan kegiatan transaksi di mana saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2014). *Lembaga Keuangan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Bentelu, A. S. (2016). Animasi 3 Dimensi Pencegahan Cyber Crime. *E-Journal Teknik Informatika*, 2.
- Fadhilah, A. (2019). ATM CRIME: Pengaruh Reputasi Bank & Penanganan Terhadap Masalah. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*.
- Handayani, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 212 Mart Palembang*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Hapsari, S., & Rosalina, D.H. (2019). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Unindra Press.
- Panjaitan, L. T. (2012). Analisis Penanganan Carding dan Perlindungan. *IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*.
- Sugiyono. ((2017)). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Syaifuddin, D. T. (2007). *Manajemen Perbankan (Pendekatan Praktis)*. Kendari: Unhalu Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

