

BAB III

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENGAMBILAN DATA MELALUI ATM DENGAN TINDAKAN SKIMMING OLEH PIHAK KETIGA

A. Mekanisme Pengaduan Nasabah Yang Dirugikan Akibat Tindakan Skimming

Dalam rangka peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah serta penyelarasan dengan hukum perlindungan konsumen, Bank Indonesia pada tanggal 20 Januari 2005 menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 yang mengatur mengenai “penyelesaian Pengaduan Nasabah”. Pada konsideran menimbang disebutkan pertimbangan yang melatarbelakangi lahirnya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, yaitu :⁷⁵

1. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank;
2. Pengaduan nasabah yang tidak segera di tindaklanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

⁷⁵ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Mandar Maju, Bandung , 2011, hlm. 168.

Sebagaimana diketahui dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan sering kali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik, sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditujukan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank maka akan berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan/atau bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini tidak menyebabkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik dengan berbagai media tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.

Oleh karena itu, untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia memang perlu untuk menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank sebagaimana termuat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jadi, penerbitan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah ini dilatarbelakangi pada alasan:

1. Untuk peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.
2. Mempercepat tindak lanjut penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, sehingga dapat menanggulangi risiko reputasi dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, menurut Manajer Operasional Bank BRI mengatakan bahwa prosedur pengaduan nasabah pada Bank BRI dilakukan sesuai dengan Surat Keputusan No. Kep. S.78-DIR/OPS/10/2005 yang dibuat berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Menurutnya para nasabah Bank BRI dapat menyampaikan keluhannya melalui kontak langsung, telepon kantor, *e-mail*, kotak kritik, dan saran maupun SMS.⁷⁶

Ada beberapa mekanisme pengaduan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan
 - a. Kewajiban Unit Kegiatan Operasional PT BRI
 - 1) Menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang diajukan oleh nasabah tanpa memperhatikan untuk kegiatan operasional BRI tempat membuka rekening

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Pejabat Yang Berwenang di Bank BRI

dan/atau untuk kegiatan operasional tempat nasabah melakukan transaksi keuangan.

- 2) Meminta surat kuasa khusus dari perwakilan nasabah yang menyatakan nasabah memberikan kewenangan kepada perorangan, lembaga dan/atau badan hukum yang mewakili bertindak untuk dan atas nama nasabah dalam hal pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah.
 - 3) Mencatat setiap pengaduan dalam register penerimaan pengaduan.
 - 4) Menjelaskan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah pada saat yang bersangkutan mengajukan pengaduan.
- b. Pengaduan Nasabah/ Perwakilan Nasabah pada yang diterima BRI dan akan ditindaklanjuti adalah nasabah/perwakilan nasabah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
- 1) Nasabah tersebut pemilik rekening maupun bukan pemilik rekening BRI tetapi pernah melakukan transaksi keuangan di unit kegiatan operasional BRI
 - 2) Penerimaan pengaduan dilakukan di unit kegiatan operasional BRI tempat membukan rekening maupun di unit kegiatan operasional BRI lainnya.
 - 3) Pengaduan dilakukan dengan menghubungi unit kegiatan operasional BRI secara lisan maupun tertulis.

4) Penerimaan pengaduan secara lisan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Nama nasabah;
- b) Alamat nasabah;
- c) Memiliki bukti transaksi keuangan di BRI yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- d) Nomor telepon yang dapat dihubungi (jika ada).

5) Menerima pengaduan secara tertulis harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) *Foto copy* kartu identitas nasabah/perwakilan nasabah;
- b) Melampirkan/memiliki bukti transaksi keuangan di BRI yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- c) Memiliki bukti transaksi keuangan di BRI yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- d) Menguraikan deskripsi transaksi yang diadukan;
- e) Surat kuasa khusus dari nasabah apabila laporan dilakukan oleh perwakilan nasabah

2. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

a. Kewajiban Fungsi Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

- 1) Meminta kepada nasabah/perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dalam hal pengaduan

yang dilakukan secara lisan apabila yang bersangkutan tidak dapat diselesaikan oleh bank dalam dua hari kerja.

- 2) Menyelesaikan setiap pengaduan tertulis yang terkait dengan prosuk yang di terbitkan BRI
- 3) Meyeleaikan pengaduan yang menyangkut produk lembaga keuangan dan/atau pihak lain yang du pasarkan oleh BRI sesuai dengan perjanjian kerjasama antara penerbit dan/atau pengelola produk dengan BRI
- 4) Melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pejabat dan/atau petugas bank yang ditugaskan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang lebih tinggi
- 5) Melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pemimpin unit kerja tempat nasabah mengalami permasalahan kepada unit dan/atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan pada unit kerja yang lebih tinggi tingkatnya
- 6) Menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dalam hal nasabah dan/atau perwakilan nasabah menyampaikan pengaduan secara tertulis. Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, maka hasil penyelesaian pengaduan disampaikan secara terlulis dan/atau lisan.

- 7) Mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan lisan yang terdiri dari:
 - a) Register penerimaan pengaduan;
 - b) Register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - c) Hasil penyelesaian pengaduan;
 - d) Ringkasan penyelesaian.
- 8) Mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan tertulis yang terdiri dari:
 - a) Register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang diserahkan nasabah dan/atau perwakilan nasabah pada saat mengajukan pengaduan;
 - b) Register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - c) Surat pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20 hari kerja;
 - d) Hasil penyelesaian pengaduan;
 - e) Ringkasan penyelesaian pengaduan

3. Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

- a. Unit pelayanan nasabah menyerahkan register pengaduan nasabah beserta syarat-syarat dan dokumen nasabah kepada pimpinan cabang khusus/kepala bagian atas pengaduan nasabah secara lisan maupun tertulis.
- b. Pimpinan cabang khusus/kepala bagian mempelajari pengaduan nasabah beserta syarat dan dokumen pendukung yang diajukan.
- c. Pimpinan cabang khusus/kepala bagian memerintahkan unit pelayanan nasabah untuk mengumpulkan dokumen pendukung yang ada di kantor cabang khusus sebagai bahan penelitian untuk proses penyelesaian.
- d. Pimpinan cabang khusus/kepala bagian meneliti transaksi keuangan berdasarkan dokumen yang ada.
- e. Apabila pengaduan nasabah dapat diselesaikan maka pimpinan cabang khusus/kepala bagian/supervisor memerintahkan unit pelayanan nasabah untuk menghubungi nasabah/perwakilan nasabah dan memberitahukan (secara lisan/tertulis) bahwa pengaduan sudah diselesaikan. (Catatan: Surat pemberitahuan penyelesaian pengaduan nasabah ditandatangani oleh pejabat BRI sesuai ketentuan yang berlaku)
- f. Unit pelayanan nasabah mencatat pada register pengaduan nasabah bahwa pengaduan nasabah diselesaikan dan diberitahukan kepada nasabah/perwakilan nasabah.

- g. Apabila pengaduan tidak bisa diselesaikan oleh kantor cabang khusus karena terkait dengan petugas/pejabat/unit kerja lain, maka pimpinan cabang khusus/kepala bagian/supervisor berkoordinasaidengan pejabat yang lebih tinggi/unit kerja terkait untuk menindaklanjuti penyelesaian pengaduan nasabah (dicatat dalam register format terlampir)
- h. Selanjutnya pimpinan cabang khusus/kepala bagian/supervisor memonitor proses penyelesaian yang diserahkan ke unit kerja terkait.

Dalam hal ini meskipun BRI telah memiliki beberapa mekanisme pengaduan nasabah yang baik, tetapi dalam hal penyelesaian pengaduan tersebut BRI masih agak lamban dalam memproses pengaduan yang telah diajukan oleh nasabah. Terutama dalam hal pengambilan data melalui ATM dengan tindakan *skimming* ini, masih banyak nasabah yang mengeluh akibat pihak bank belum juga memberikan kepastian mengenai tindakan *skimming* tersebut.

B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pengambilan Data Melalui ATM Dengan Tindakan Skimming

1. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Pihak Bank Kepada Pengguna ATM

Salah satu kegiatan sistem pembayaran yang saat ini telah berkembang dengan pesat adalah Alat Pembayaran dengan

Menggunakan Kartu (APMK) atau biasa disebut dengan kartu plastik. Kartu ATM adalah salah satu Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Kartu ATM adalah mesin/komputer yang di gunakan oleh bank untuk melayani transaksi keuangan seperti penyetoran tunai, pengecekan saldo, transfer uang dari satu rekening ke rekening yang lain, dan transaksi keuangan sejenis lainnya secara elektronik. ATM dapat digunakan sebagai mesin kasir otomatis.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan kontrak penerbitan kartu ATM tidak terdapat secara terperinci yang menyatakan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan transaksi kartu ATM yang bermasalah. Maka apabila nasabah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi kartu ATM nasabah dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan tidak terdapat pengaturan secara khusus mengenai perlindungan bagi nasabah pengguna ATM. Perlindungan terhadap nasabah pengguna ATM hanya di dasarkan pada perjanjian yang dibuat oleh nasabah dan bank. Klausul-klausul yang merupakan hak dan kewajiban para pihak menjadi Undang-Undang dan menjadi satu-satunya pegangan bagi nasabah untuk terpenuhinya hak nasabah.

Nasabah pengguna ATM memiliki kedudukan yang sangat lemah apabila terjadi masalah atau sengketa, perjanjian antara nasabah dengan pihak bank belum bisa di laksanakan sebagaimana mestinya, perjanjian tersebut hanya melindungi kepentingan bank, tetapi tidak memberikan perlindungan yang cukup terhadap kepentingan nasabah.

Menurut Manajer Operasional Bank BRI, hal tersebut dikarenakan perjanjian penggunaan ATM dibuat dalam bentuk perjanjian baku, dimana pihak bank telah menyiapkan syarat-syarat perjanjian yang baku pada formulir yang sudah dicetak dan kemudian di berikan kepada nasabah untuk di tandatangi dan tidak memberikan kebebasan kepada nasabah untuk melakukan negoisasi atas syarat-syarat yang di berikan bank. Untuk itu, sebelum melakukan hubungan penggunaan jasa perbankan atau perjanjian dengan pihak bank nasabah akan diberikan satu ketentuan atau semacam surat perjanjian yang memuat tentang ketentuan antara hak dan kewajiban masing-masing pihak yang melakukan perjanjian, dan ditandatangani kedua belah pihak dengan asas hukum yang berlaku dan mengikat satu sama lainnnya. Dengan begitu nasabah dapat mempelajari dan mengerti maksud serta ketentuan-ketentuan sebelum melakukan hubungan dengan bank, ketika nasabah mengalami satu bentuk ketidak persetujuan, maka dengan sendirinya pihak bank tidak dapat memaksakan kehendak agar

konsumen harus bersedia dengan satu bentuk penawaran jasa dari bank.⁷⁷

Mengenai perlindungan teknis yang dapat diberikan bank kepada nasabah pengguna ATM, bank mempunyai ketentuan sebagai berikut:

- a. Bank memberikan nomor PIN kepada nasabah pengguna ATM yang dapat segera diganti nomornya sesuai kehendak pemegang kartu dan nomor pin dapat di tukar setiap hari maksimal 1 kali;
- b. Apabila pengguna kartu ATM salah memberikan nomor PIN sebanyak 3 kali, rekening akan otomatis terblokir;
- c. Bila terjadi penggunaan di mesin ATM, maka jenis gangguan tersebut akan diketahui lebih dini oleh petugas ATMC di kantor besar, segera setelah itu petugas ATMC akan memberitahukan petugas cabang pengelola ATM atau melalui petugas CMU untuk mengambil tindakan perbaikan;
- d. ATM hanya dapat dioperasikan, oleh pemegang kartu ATM dengan menggunakan kartu ATM dan pin yang pembuatannya sangat dikhususkan dan pin hanya dibuat satu kali;
- e. Pembukaan dan pengisian brankas serta perhitungan uang tunai dilakukan bersama-sama oleh kasir KIC-PBN;
- f. Kesalahan -kesalahan mengatasi mesin ATM baik yang dilakukan oleh nasabah maupun oleh petugas cabang yang berwenang, akan dicatat abnormal oleh ATMC dikantor besar ataupun oleh mesin

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Pejabat Yang Berwenang di Bank BRI

ATM itu sendiri melalui *jurnal rool*. Khusus mengenai klausul yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna ATM tidak dicantumkan dalam perjanjian pembukaan rekening ATM, baik secara eksplisit maupun implisit.

Dengan demikian perlindungan hukum yang di berikan pihak bank kepada nasabah pengguna ATM masih sangat lemah di karenakan adanya klausul-klausul baku yang tercantum dalam formulir permohonan pembukaan rekening yang diberikan kepada nasabah untuk ditandatangani.

2. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Pengambilan Data Melalui ATM Dengan Tindakan Skimming

Menurut Manajer Operasional Bank BRI yang mengatakan bahwa ketika nasabah mengalami kerugian atau kesalahan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan ATM pihak bank akan mengambil satu tindakan yang secara bijaksana dan sesuai prosedur. Misalnya, pihak bank akan melihat terlebih dahulu dari segi modus kesalahan atau kerugian yang di alami oleh nasabah. Karena pada dasarnya kekeliruan yang dialami oleh nasabah terjadi pada pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab dan mengarahkan nasabah untuk melakukan transfer uang kenomor atau rekening dengan maksud pemberian hadiah atau semacamnya. Ketika nasabah datang melapor dan melakukan komplain, pihak bank akan membuka dan memperlihatkan hasil rekaman yang

terjadi ditempat transaksi lewat rekening yang dimiliki nasabah pihak bank akan mengecek segala transaksi yang terjadi lewat nomor rekening.⁷⁸

Ketika pihak bank sudah mengetahui sebab kerugian yang dialami nasabah, maka secara langsung bank akan mengambil satu keputusan terkait dengan masalah yang terjadi. Apabila nasabah secara sadar ataupun tidak sadar dipandu atau diarahkan untuk melakukan transaksi lewat ATM maka pihak bank tidak dapat mengganti kerugian yang dialami, dan hanya dapat membantu secara moral melakukan pemblokiran dengan secepatnya terhadap ATM nasabah kepihak yang dilakukan transaksi atau ke bank lain.

Sebaliknya ketika masalah yang dialami nasabah memang secara benar terjadi diakibatkan kesalahan sistem atau hal yang dipicu dari mesin ATM atau bank tersebut, maka sepenuhnya hal itu merupakan tanggung jawab dan pihak bank akan mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Ketika berbicara perlindungan hukum bank menyerahkan sepenuhnya kepada pihak yang berwenang dalam hal ini Aparat Penegak Hukum (polisi), karena sudah termaksud jenis penipuan atau pencurian, akan tetapi bank tidak lepas tangan begitu saja, bank dapat membantu segala macam bahan atau data yang mempermudah proses penyidikan, contohnya hasil rekaman di mesin ATM, data-data hasil transaksi lewat *print out*.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Pejabat Yang Berwenang di Bank BRI

Dalam hal pengambilan data melalui ATM dengan tindakan *skimming*, BRI melakukan edukasi kepada nasabah yang terkena tindakan *skimming* untuk menjaga keamanan dan kenyamanan dalam transaksi perbankan. BRI juga telah mengambil langkah preventif untuk mengantisipasi terjadi hal serupa dengan berbagai langkah yang utamanya dalam rangka untuk mengamankan uang nasabah dari sisi teknologi maupun kebijakan. BRI juga terus menghimbau nasabah agar mengganti PIN secara berkala untuk melindungi transaksinya. Selain itu BRI juga sudah menampilkan tayangan pada layar ATM berupa himbauan untuk menutupi tangan saat memasukkan PIN, nasabah juga diimbau untuk mengaktifkan SMS notifikasi sehingga dapat langsung mengetahui apabila terjadi kejanggalan transaksi pada rekening dan juga meng-*install* BRI *mobile* yang memiliki fitur *disable card* yang memungkinkan nasabah mengnonaktifkan rekening langsung dari *handphone* sehingga semakin menambah keamanan rekening nasabah. Pihak bank pun melakukan langkah-langkah perlindungan hukum terhadap nasabah bank sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Hal ini merupakan bagian dari aspek pengelolaan manajemen risiko BRI dalam upaya menjaga keamanan transaksi dan dana nasabah untuk menceah terjadinya tindakan *skimming*.

C. Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Bank Yang Mengalami Kerugian Akibat *Skimming*

Maraknya tindakan *skimming* yang menyebabkan hilangnya sejumlah uang nasabah bank akibat pengambilan data melalui tindakan *skimming* oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, banyak nasabah yang melapor dan meminta pertanggungjawaban kepada bank karena mengalami kerugian yang dialaminya akibat tindakan *skimming* tersebut.

Sebelum memberikan pertanggungjawaban terhadap nasabah bank, pihak bank terlebih dahulu melakukan investigasi terhadap tindakan *skimming* tersebut, apabila nasabah bank mengalami kerugian yang bukan diakibatkan kesalahan oleh nasabah, maka bank wajib memberikan ganti kerugian sebagai mana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, diharapkan dengan adanya Undang-Undang dapat memberikan ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Masalah selanjutnya berkenaan dengan ini adalah pelaksanaan masing-masing tanggung jawab yang telah diatur dalam undang-undang. Nasabah yang kurang memahami hak serta tanggung jawabnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Perbankan, maupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan kehilangan kesempatan membuat atau menuntut apa yang menjadi haknya. Sosialisai suatu perundang-undangan kadang kala sangat jarang dilakukan, terutama dari pihak pemerintahan, padahal ini

menyangkut kepentingan masyarakat luas yang tidak semua dapat memahami hukum yang berlaku. Dengan adanya hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum maka nasabah berhak untuk menuntut pertanggungjaawaban hukum dari pihak yang dipandang merugikan karena menggunakan barang dan jasa.⁷⁹

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) mewajibkan perbankan mengganti kerugian yang dialami nasabah. Sebagaimana diatur dalam Pasal 29 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 yang menyebutkan bahwa, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan/kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, sehingga apabila hasil investigasi menyatakan bahwa terbukti kehilangan dana nasabah di ATM merupakan tindakan *skimming*, maka pihak bank BRI akan bertanggungjawab penuh terhadap sejumlah uang yang hilang akibat tindakan *skimming* dan akan melakukan ganti kerugian kepada nasabah yang dirugikan akibat adanya tindakan *skimming*.

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Pejabat Yang Berwenang di Bank BRI