

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah



Oleh

Ika Susanti
NIM: 083143254

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
SEPTEMBER 2018**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah



Oleh

Ika Susanti
NIM: 083143254

Pembimbing

Daru Anondo, SE, M.Si.
NIP. 19750303 200901 1 009

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
SEPTEMBER 2018**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah

Oleh

Ika Susanti
NIM:083143254

Disetujui Pembimbing :



Daru Anondo, SE, M.Si.
NIP. 19750303 200901 1 009

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 September

Tim Penguji

Ketua



Ahmadiono, M.EI

NIP:19760401 200312 1 005

Sekretaris



Suprianik, S.E, M.Si

NUP:201603136

Anggota

1. **Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si**

NIP. 19750905 200501 2 003

2. **Daru Anondo, SE, M.Si**

NIP. 19750303 200901 1 009



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727200212 1 003

MOTTO

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ
بِالْبَاطِلِ ۗ لِلْكَافِرِينَ ۖ وَأَعْتَدْنَا مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

Artinya: “Dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”. (QS. An-Nisa/4: 161)¹



¹ Depag RI, *Al Quar'an Al-Karim dan Terjemah*, Halim Publishing & Distributing

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan ta'dhimi, Sriman dan Babun. Sumber semangatku, kalian segalanya bagiku terimakasih untuk setiap peluh yang kalian cucurkan untukku, terimakasih untuk setiap doa yang kalian panjatkan untukku dan maaf untuk setiap tetes air mata yang terjatuh karena saya. I love you so much my hero.
2. Kakak-kakaku yang saya sayangi dan ta'dhimi pula, Muhamammad Subakri dan Waridatul Hasanah, Muhammad Munif dan Khusnul Khotimah, terimakasih untuk kasih sayang telah yang kalian berikan padaku, terimakasih telah berperan menjadi orang tua kedua bagiku selama bapak dan ibu berada jauh diseberang sana.
3. Kedua keponakanku Kholifatul Khoiroh dan Hasan Abdul Malik, semoga karya ini bisa menjadi salah satu motivasi bagi kalian untuk terus semangat dalam belajar mencari ilmu sebanyak dan setinggi mungkin, agar kelak kalian menjadi orang yang berguna bagi keluarga, masyarakat, bangsa dan juga agama
4. Bapak guruku Saiful Haq dan sahabatku Ulfatul Khasanah terimakasih untuk semua kebaikan kalian selama ini
5. Bapak Fadli dan Ibu Nikmatul Masruroh yang saya ta'dhimi yang sudah seperti orang tuaku sendiri, terimakasih untuk kebaikan bapak sama ibu

selama ini dan maaf untuk semua kesalahan dan kekeliruan yang saya lakukan selama saya tinggal sama bapak dan ibu.

6. Segenap dosen dan civitas akademika IAIN Jember yang membantu dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini.
7. Organisasi IKMPB (Ikatan Mahasiswa Pergerakan Bondowoso) dan teman-teman IKMPB yang sudah seperti saudara.
8. Teman-teman J5 yang senasib dan sahabat seperjuangan.
9. Almamater saya tercinta, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.



KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat *Illahi Rabbi* karena rahmat dan karunianya penulisan sekaligus penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada sang revolusioner dunia dan sekaligus panutan kita, Rasulullah S.A.W. Penulisan ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Keberhasilan penulis bukanlah sebuah hasil yang tanpa usaha dan do'a dari seluruh kalangan. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag.,M.E.I. selaku wakil dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku wakil dekan II Bidang Administrasi Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Ahmadiono, M.E.I selaku wakil dekan III Bidang Kemahasiswaan
6. Bapak M.F. Hidayatullah, S.HI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
7. Bapak Daru Anondo, SE, M.Si selaku Sekertasi Jurusan Ekonomi Islam sekaligus dosen pembimbing Skripsi yang telah membimbing serta mengarahkan selama proses penyelesaian skripsi

8. Ibu Nurul Setianingrum, SE,MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember dan sekaligus Wali Dosen yang selalu memberi arahan dan bimbingan mulai semester pertama hingga semester akhir.
9. Segenap dosen yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.
10. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian
11. Bapak Baharudin dan segenap karyawan BCA bagian EDC yang telah bersedia memberikan bantuan informasi, ilmu dan pengalamannya.
12. Seluruh sahabat tercinta yang telah memberikan dukungan pikiran, semangat, dan do'anya.

Penulis menyadari, penulisan dan penyusunan skripsi ini bukanlah sebuah kesempurnaan. Oleh karena itu mohon sedianya kritik dan saran dapat penulis peroleh dari semua kalangan yang telah membacanya, sehingga penulis dapat memperoleh tambahan ilmu untuk perbaikan diri pada diri penulis. Akhir kata, semoga seluruh amal baik kita diterima oleh Allah S.W.T dan memperoleh balasan yang baik dari-Nya.

Jember, 14 September 2018

Ika Susanti
NIM:083133094

ABSTRAK

Ika Susanti, Daru Anondo, SE, M.Si. Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Electronic Data Capture (EDC) memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi nasabah pengguna *Electronic Data Capture* (EDC). Memberikan beberapa perubahan positif dalam kompetisi lembaga perbankan dan keuntungan (*profit*) dan pembagian pasar (*market share*) suatu bank akan semakin besar dan luas. PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berusaha memberikan kemudahan pembayaran pada nasabah melalui layanan *Electronic Data Capture* (EDC). Pemasaran *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya. Demikian, peningkatan penggunaan EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berpotensi pula meningkatkan masalah yang timbul akibat dari transaksi EDC tersebut, baik masalah yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengguna, maupun masalah *fraud* (kejahatan) yang sengaja dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Fokus penelitian ini adalah: **1)** Bagaimana Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember? **2)** Tindakan preventif apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk menghindari permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC? **3)** Prosedur apa saja yang diterapkan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam proses penyelesaian masalah yang timbul karena menggunakan EDC?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui serta memahami bagaimana perlindungan nasabah pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, untuk mengetahui tindakan apa dan bagaimana prosedur penyelesaian masalah *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Penelitian ini merupakan penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumenter. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber..

Hasil penelitian: **1)** perlindungan nasabah pengguna *Electronic Data Capture* di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dilakukan dengan dua tindakan yaitu tindakan preventif dan tindakan penyelesaian. **2)** Tindakan preventif terdiri dari: menjaga data, melakukan perawatan fisik (mesin dan kartu) meningkatkan kemampuan aplikasi, peningkatan prosedur, menumbuhkan kesadaran perilaku dan kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan memberikan buku panduan *merchant* kasir terhadap kasir *merchant*. **3)** Prosedur penyelesaian pengaduan nasabah, prosedur pengembalian dana dan prosedur penyelesaian sengketa.

Kata Kunci : Perlindungan Nasabah, Mesin *Elektronik Data Capture* (EDC), PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

ABSTRACT

Ika Susanti, Daru Anondo, SE, M.Si. Electronic Data Capture (EDC) User Protection PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Electronic Data Capture (EDC) provides many benefits and convenience for customers of Electronic Data Capture (EDC) users. Giving some positive changes in the competition of banking institutions and profit and market share of a bank will be increasingly large and broad. PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember strives to provide payment facilities to customers through Electronic Data Capture (EDC) services. Electronic Data Capture (EDC) Marketing at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember has increased every year. Thus, increased use of EDC at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember also has the potential to increase problems arising from EDC transactions, both problems caused by the negligence of the user, as well as fraud (crime) intentionally committed by irresponsible parties.

The focus of this research are: 1) How to protect Electronic Data Capture (EDC) User Customers at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember? 2) What preventive actions do PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember to avoid problems that might arise when using EDC? 3) What procedures are applied by PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember in the process of solving problems that arise due to using EDC?

The purpose of this study was to find out and understand how to protect customers of Electronic Data Capture (EDC) users at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, to find out what actions and procedures for solving Electronic Data Capture (EDC) problems at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

This research is a field research research using a qualitative research approach. Determination of informants using purposive sampling technique. Data collection is done by observation, interview, and documentary techniques. Data analysis using descriptive analysis. Data validity test is done by source triangulation.

Research results: 1) protection of Electronic Data Capture user customers at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember is conducted with two actions, namely preventive action and settlement action. 2) Preventive actions consist of: maintaining data, carrying out physical maintenance (machines and cards) enhancing application capabilities, improving procedures, fostering behavioral awareness and ability of human resources (HR), and providing cashier merchant guidebooks to merchant cashiers. 3) Procedure for settlement of customer complaints, refund procedures and dispute resolution procedures.

Keywords: Customer Protection, Electronic Data Capture (EDC) Machines, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	29
1. Electronic Data Capture (EDC)	30
2. Perlindungan Nasabah	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Subjek Penelitian.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Analisis Data	57
F. Keabsahan Data	58

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian 60
B. Penyajian dan Analisis Data..... 65
C. Pembahasan Temuan 98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 107
B. Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 109

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Jurnal Penelitian
4. Dokumentasi penelitian
5. Informasi pengaduan nasabah
6. Form pengajuan data merchant
7. Surat Pengantar Penelitian dari IAIN Jember
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

IAIN JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *e-banking* (*electronic banking*). Layanan *e-banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua Bank Umum yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum seperti kartu plastik (kartu kredit dan kartu debit) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, telephone, *Electronic Data Capture* (EDC) dan internet.¹

Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak melulu dengan uang tunai (*less cash society*), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui *e-banking*. Hal ini dikarenakan antara lain layanan *e-banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, *virtual account*.²

¹ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 1

² <https://techno.okezone.com>. Diakses pada 12 Oktober 2017, pukul 08.00 WIB

Pertumbuhan *e-banking* dengan perkembangan teknologi media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain memberikan pendapatan dari *fee based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Pengguna *e-banking* yang mendapat kenyamanan dan kemudahan transaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi.³

Mesin EDC merupakan mesin elektronik yang digunakan untuk memproses transaksi non tunai dengan menggunakan kartu pembayaran elektronik. Dengan mesin EDC, transaksi keuangan ditingkat konsumen lebih mudah dilakukan, dan yang pasti mengefisienkan kehidupan masyarakat. Saat ini EDC tidak cuma dipakai untuk transaksi kartu kredit, tapi juga transaksi debit dan transaksi *top-up*. Masing-masing jenis transaksi itu masih bisa dikembangkan lagi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ide *merchant*.. Hadirnya perkembangan teknologi EDC memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi nasabah pengguna EDC. EDC juga memberikan beberapa perubahan positif dalam kompetisi lembaga perbankan dan kemungkinan keuntungan (*profit*) dan pembagian pasar (*market share*) suatu bank akan semakin besar dan luas.⁴

PT. Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki cabang yang sangat banyak dan tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Jember. Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, PT. Bank Central Asia (BCA) pun berusaha memberikan kemudahan

³ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK , 2015), hal 1

⁴ etd.repository. ugm.ac.id, diakses pada 12 Oktober 2017, pukul 08.00 WIB.

pembayaran melalui fitur-fitur layanan EDC. Pemasaran EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya.⁵

Tahun	Jumlah Merchant
2016	2000
2017	3000
2018	3500

Data diolah dari Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Namun demikian, peningkatan penggunaan EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berpotensi pula meningkat masalah-masalah yang timbul akibat dari transaksi penggunaan EDC tersebut, baik masalah yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengguna seperti kelalaian dalam menyimpan kartu dan PIN, maupun masalah *fraud* (kejahatan) yang sengaja dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga *e-banking* dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas. Salah satu contoh masalah yang timbul dengan adanya *e-banking* adalah seperti terjadinya *fraud* (kejahatan) pada industri Kartu ATM/Debet dengan metode *skimming* pada tahun 2014 lalu.⁶

Skimming yaitu pencurian data nasabah yang tersimpan dalam kartu hasil penggandaan dalam untuk kartu kredit bisa langsung dipakai, hal ini jauh lebih berbahaya dengan kartu debit yang masih membutuhkan PIN atau harus tahun PIN terlebih dahulu.⁷

⁵ Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

⁶ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 27

⁷ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 27

Berkaitan dengan sering terjadinya masalah kejahatan pada transaksi EDC, Bank Indonesia gencar mensosialisasikan layanan perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran kepada bank dan lembaga selain bank yang juga menyelenggarakan sistem pembayaran. Perlindungan konsumen ini tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran. Dengan adanya peraturan dan juga beberapa kejahatan yang sering terjadi dalam sistem pembayaran modern (elektronik) diharapkan semua perbankan dan lembaga keuangan lainnya yang telah menerapkan sistem pembayaran elektronik bisa menjaga dan juga meningkatkan sistem keamanan yang optimal dalam melindungi nasabah pengguna EDC.⁸

Dengan demikian perlindungan terhadap Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran perlu ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang EDC dan perlindungannya karena EDC memberikan kemudahan baik bagi nasabah ataupun perbankan dalam hal pembayaran. Namun selain kemudahan dalam bertransaksi penggunaan EDC juga rawan menimbulkan resiko yang harus diantisipasi. Peneliti memilih PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai Objek Penelitian, sebagaimana diketahui pemasaran EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya.⁹

⁸ Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.

⁹ Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Keunggulan lain dari BCA adalah mesin EDC BCA dapat menerima semua jenis transaksi pembayaran kartu baik kartu debit maupun kartu kredit yang dikeluarkan oleh BCA maupun bank lain (BCA Card, MasterCard, Visa, JCB, Debit, Prima Debit dan Flazz), sehingga tidak diperlukan mesin EDC dari bank lain. Sedangkan EDC bank lain seperti BRI, BNI, dan Mandiri dapat menerima transaksi dari kartu debit dan kartu kredit bank lain selain yang berlogo MasterCard dan Visa. Kelebihan lainnya adalah BCA memiliki jaringan EDC kartu debit. Sehingga BCA dapat menerapkan PIN dalam Kartu debit saat digunakan pada mesin EDC. Sehingga bertransaksi menggunakan kartu debit BCA jauh lebih aman dari pada menggunakan kartu debit bank lain yang tidak menerapkan PIN pada kartu debit hanya menggunakan tanda tangan saja sebagai verifikasi.¹⁰

Uraian tentang perkembangan EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember serta kelebihan-kelebihan BCA dalam memberikan layanan e-banking di atas menjadi alasan tertarik penulis untuk melakukan penelitian tentang EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang berkaitan dengan perlindungan nasabah yang dituangkan dalam skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA (*ELECTRONIC DATA CAPTURE*) di PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER”**

¹⁰ [Http://www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) diakses pada tanggal 18 september 2018

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Perlindungan Nasabah Pengguna EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember?
2. Tindakan preventif apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk menghindari permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC?
3. Prosedur apa saja yang diterapkan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam proses penyelesaian masalah yang timbul karena menggunakan EDC?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan karena memiliki tujuan, tujuan pokok suatu penelitian adalah memecahkan permasalahan yang tergambar dalam latar belakang dan rumusan masalah, karena itu tujuan penelitian sebaiknya dirumuskan berdasarkan rumusan masalah.

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah sebelumnya.¹¹

1. Untuk mengetahui serta memahami bagaimana perlindungan nasabah pengguna EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

¹¹ Babun Suharto, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Press, 2017), hal 45

2. Untuk mengetahui tindakan preventif apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk menghindari permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC
3. Untuk mengetahui bagaimana dan apa saja prosedur yang diterapkan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam proses penyelesaian masalah yang timbul karena menggunakan EDC

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan.¹² Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Dapat menambah pula pengetahuan tentang sistem pembayaran elektronik perbankan melalui sistem EDC.

2. Praktis

- a) Bagi penulis:

1. Bisa mengembangkan potensi sebagai peneliti untuk meningkatkan kompetensi dan wawasan sebagai mahasiswa.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016) hal 283

2. Dapat menambah pengetahuan tentang penulisan dan penelitian karya tulis ilmiah sebagai modal untuk mengadakan penelitian selanjutnya.
 3. Memberikan tambahan pengetahuan tentang kecanggihan mesin EDC bagaimana prosesnya, resiko-resiko yang timbul, dan bagaimana cara mengatasi masalah yang timbul dari menggunakan EDC.
- b) Bagi lembaga IAIN Jember, hasil penelitian ini bisa dijadikan tambahan pustaka diperpustakaan IAIN Jember dan dapat dijadikan referensi tambahan bagi mahasiswa IAIN Jember.
 - c) Bagi masyarakat dan Instansi PT. Bank BCA KCU Jember, dari hasil penelitian ini diharapkan adanya pengaturan pengamanan mengenai penyelenggaraan pembayaran elektronik perbankan melalui sistem teknologi informasi yang dilakukan oleh bank bank untuk menciptakan iklim perbankan yang kondusif serta dapat menjamin keamanan data para nasabah pengguna EDC.

E. Definisi Istilah

Definisi operasional adalah pengertian tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam penelitian. Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna-makna dalam istilah yang dimaksud oleh peneliti.¹³

¹³*Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Press, 2017), hal 45

1. Perlindungan Konsumen (Nasabah)

Dalam penelitian ini, istilah perlindungan nasabah bank bisa diartikan sebagai perlindungan konsumen, karena nasabah bank merupakan salah satu konsumen di bidang jasa. Sehingga perlindungan nasabah bisa diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada nasabah. Sedangkan pengertian konsumen sendiri yaitu, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴ Berdasarkan uraian pada pasal tersebut yaitu pengertian tentang konsumen, maka nasabah bank bisa dikategorikan sebagai konsumen, yaitu konsumen (pemakai) jasa dalam perbankan.

2. EDC (Electronic Data Capture) adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank maupun antar bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara *realtime*.¹⁵ Untuk mengetahui bagaimana perlindungan nasabah pengguna jasa sistem pembayaran di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

¹⁴Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵<http://www.bankjombang.com>>edc-elektronik, diakses 03 Desember 2018, 09:50 WIB

serta bagaimana pencegahan dan penyelesaian apabila terjadi masalah dalam bertransaksi menggunakan EDC.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk menjelaskan alur pemikiran dalam pembahasan ini maka hasil dari analisis data tersebut di jabarkan secara sistematis dalam bentuk bab.

Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan yang terakhir sistematika pembahasan.

Bab II yaitu tentang kajian kepustakaan, terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada penelitian terdahulu akan dijelaskan tentang beberapa hasil dan kesimpulan dari penelitian terdahulu sebagai referensi bagi penulis. Kemudian pada kajian teori menjelaskan tentang pembahasan teori yang dijadikan beberapa materi penjelasan yaitu, yang pertama tentang Perlindungan Nasabah. Kedua tentang teori Mesin Elektronik Data Capture (EDC).

Bab III yaitu tentang metode penelitian yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, kepustakaan, teknis analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV yaitu bab yang menganalisa penerapan perlindungan nasabah pengguna EDC. Bab ini membahas tentang tindakan apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam melaksanakan kewajibannya melindungi nasabahnya. berisi tentang penyajian dan analisis data yang memuat tentang gambaran dan objek penelitian, penyajian dan

analisis data serta pembahasan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur pada Bab III.

Bab V yaitu penutup berisi tentang kesimpulan yang merangkum semua pembahasan yang di uraikan pada beberapa bab sebelumnya. Dan tentang saran-saran yang rekomendasi mengacu atau bersumber dari temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan akhir dari peneliti



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sebagai referensi dalam penelitian ini.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal, skripsi, dan tesis terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu Debet Dalam Transaksi Jual Beli Tanpa Aunetikasi PIN Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2017 oleh Olivia Bella Virginia mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Katolik Parahyangan ini bertujuan untuk memahami lebih mendalam mengenai penerapan PBI AMPK serta bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang menderita kerugian akibat transaksi tanpa uatentikasi PIN. Penulisan skripsi ini berdasarkan metode pendekatan yuridis-normatif yaitu penelitian yang menggunakan corak penelitian deduktif dengan asas

norma atau kaidah hukum. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pada praktiknya PBI AMPK belum sepenuhnya terlaksana dengan baik khususnya dalam peningkatan sistem keamanan dan teknologi kartu debit. Selain itu perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian belum terlaksana dengan baik. Oleh karena itu nasabah mendapatkan perlindungan sebagaimana diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.¹⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang kartu debit saja (ATM) sedang penelitian ini meneliti tentang kartu debit dan kartu kredit (EDC).

2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar

Penelitian yang dilakukan oleh Komang Juniawan mahasiswa Magister Ilmu Hukum dari Universitas Udayana pada tahun 2016 ini bertujuan untuk mengetahui bertujuan untuk mengetahui perlindungan

¹⁶ Olivia Bella Virginia, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu Debit Dalam Transaksi Jual Beli Tanpa Aunetikasi PIN Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Skripsi, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2017).

hukum terhadap nasabah korban penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Dalam pembuatan jurnal ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis empris yaitu melakukan pengkajian pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara faktual pada peristiswa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu mendeskripsikan dan atau menggambarkan pelaksanaan suatu peraturan perundang-undangan untuk memecahkan masalah.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa tanggung jawab bank terhadap peristiwa kejahatan penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank. Maka bank bertanggung jawab terhadap pengembalian dana nasabah yang hilang tersebut. Namun jika kehilangan dana yang dialami nasabah karena kelalaian nasabah maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah.¹⁷

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang kartu debit saja (ATM) sedang penelitian ini meneliti tentang kartu debit dan kartu kredit (EDC)

¹⁷ Komang Juniawan, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar*, (Skripsi, Universitas Udayana, Bali, 2016).

3. Strategi Pemasaran Mesin Elektronik Data Capture (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2016 oleh Shohibul Ulum mahasiswa Perbankan Syari'ah Jurusan Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran mesin EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian *Kualitatif Deskriptif*. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan interview, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dalam pemasarannya menggunakan strategi analisis marketing dengan 7P yaitu *place* (tempat), *price* (harga), *promotion* (promosi), *product* (produk), *physical eviden* (sarana fisik), dan *proses* (proses).¹⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang EDC akan tetapi sebelumnya fokus pada pemasarannya sedang penelitian ini fokus pada perlingkungannya.

4. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Raphael Sitorus pada tahun 2015 ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum nasabah kartu kredit jika kartu kredit tersebut dipakai oleh orang lain dan bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara nasabah

¹⁸ Shohibul Ulum, Strategi Pemasaran *Mesin Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, (Skripsi, Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember, Jember, 2016).

kartu kredit dengan pihak bank. Pendekatan masalah dalam penulisan jurnal ini adalah pendekatan yuridis normatif.

Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit jika digunakan oleh orang lain seperti yang dijelaskan berdasarkan pasal 1 angka 7 tentang Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu “ditegaskan bahwa pemegang kartu kredit adalah pengguna yang sah dari APMK pihak bank tidak menjamin bila kartu tersebut hilang ataupun dicuri”. Artinya bank tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang memang disebabkan oleh kelalaian nasabah pengguna kartu. Bentuk penyelesaian sengketa konsumen dapat terjadi dalam dua bentuk yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Dalam kedua bentuk penyelesaian tersebut konsumen mendapatkan hak-haknya sebagai nasabah.¹⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang bentuk perlindungan kartu debit yang hilang dan digunakan oleh orang lain. sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan kartu debit dan kartu kredit (EDC) baik karena hilang ataupun karena kelalaian dari sistem bank.

¹⁹ Shohibul Ulum, Strategi Pemasaran *Mesin Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, (Skripsi, Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember, Jember, 2016).

5. Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) PT. Bank Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ pada Tahun 2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah analisis penggunaan mesin EDC (*Electronik Data Capture*) efektif atau tidak selama penggunaannya di toko sepatu 704 dan dengan melihat perbandingan laba dari setiap tahunnya. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

Dari hasil analisis yang dilakukan Lidya Fernandes, Lili Syafitri, dan Usniawati Keristin sebagai penulis dan sekaligus mahasiswa Jurusan Akuntansi, STIE MDP Palembang dalam jurnal ini menyimpulkan bahwa mesin EDC dapat memberikan pedoman bagi manajemen dalam melakukan perencanaan laba dengan memperhatikan biaya-biaya yang dikeluarkan serta batas penjualan yang minimum yang di perbolehkan. Hasil dari penelitian PT Bank Bukopin terhadap toko sepatu 704 Palembang menunjukkan bahwa penggunaan mesin edc pada toko efektif, dilihat dari laba setiap bulannya dalam kurung waktu tiga tahun terakhir.²⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang EDC akan tetapi sebelumnya fokus pada

²⁰ Lidya Fernandes, Lili Syafitri, dan Usniawati Keristin, STIE MDP, Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) PT. Bank Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ pada Tahun 2014, (Jurnal, STIE MDP Palembang, Palembang, 2014)

efektivitas penggunaan mesin EDCnya sedang penelitian ini fokus pada perlindungannya.

6. Perlindungan Nasabah *Electronic Banking* Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Lembaga Keuangan Perbankan

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2015 oleh Tami Rusli mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Bandar Lampung ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/nasabah anjungan tunai mandiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami secara lebih jelas bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/nasabah anjungan tunai mandiri di lembaga keuangan perbankan. Pendekatan masalah dalam penulisan ini adalah pendekatan yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) yang melakukan *electronic banking* melalui Anjungan Tunai Mandiri yaitu pemberian keamanan kartu dilakukan dengan mengkombinasikan penggunaan *magnetic stripe* dengan penggunaan *chip (integrated circuit)*, yang mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan/atau memproses data sehingga keamanan dalam menggunakan mesin ATM terjamin.²¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna *e-banking*. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti

²¹ Tami Rusli, Perlindungan Nasabah *Electronic Banking* Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Lembaga Keuangan Perbankan (Jurnal, Universitas Bandar Lampung, Lampung, 2015)

tentang perlindungan pengguna ATM sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan EDC

7. Penyelesaian Transaksi Bermasalah Yang Diberikan Pihak Bank Bengkulu Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2014 oleh Wisda Putri Taba mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Bengkulu ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum penyelesaian transaksi bermasalah yang diberikan oleh Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pendekatan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara normatif bentuk perlindungan hukum yang diberikan Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah melaksanakan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga kepentingan nasabah tidak dirugikan. Penyelesaian transaksi bermasalah yang diberikan oleh pihak Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu adalah Bank Bengkulu bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pihak nasabah dengan catatan kerugian terjadi karena adanya kesalahan dari pihak bank.²²

²² Wisda Putri Taba, "Penyelesaian Transaksi Bermasalah Yang Diberikan Pihak Bank Bengkulu Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (skripsi, Universitas Bengkulu, Bengkulu, 2014)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang perlindungan pengguna ATM sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan EDC

8. Pengawasan Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Pengenaan Biaya Tambahan Oleh *Merchant* Dalam Penggunaan Kartu Kredit di Indonesia.

Penelitian ini dihasilkan oleh Bobby Andreas dan Aad Rusyid Nurdin pada tahun 2014 mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Indonesia dengan tujuan untuk memahami bagaimana pengawasan dan perlindungan nasabah terhadap pengenaan biaya tambahan yang dilakukan oleh *merchant* terhadap pengguna kartu kredit di Indonesia. Jurnal ini merupakan penelitian yuridisnormatif dengan pendekatan deskriptif yang membahas pengaturan tentang pengenaan biaya tambahan oleh *merchant* terhadap pengguna kartu kredit di Indonesia.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengaturan terkait biaya tambahan dalam penggunaan kartu kredit di Indonesia telah diatur dalam peraturan Bank Indonesai Nomor 14/2/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Pasal 8 ayat 2 yang mengatur hanya secara eksplisit mengenai larangan pengenaan biaya tambahan. Namun kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam butir VII.E.1.b.3 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor

14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (SEBI APMK). SEBI APMK mengatur tentang larangan pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) yang wajib diimplementasikan oleh *acquirer* perjanjian kerjasama dengan *merchant*. Dengan adanya pengaturan yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama antara *acquirer* dan *merchant*, pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) oleh *merchant* menjadi tegas dan jelas merupakan tindakan yang dilarang.²³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang perlindungan penegguna EDC namun hanya sebatas pengenaan biaya tambahan oleh merchant sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan EDC secara keseluruhan.

9. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Transaksi Perbankan Melalui *Electronic Data Capture (EDC) General Packet Radio Services (GPRS)* Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam penelitian ini Sandredee mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia sebagai peneliti

²³ Bobby Andreas dan Aad Rusyid Nurdin, Pengawasan Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Pengenaan Biaya Tambahan Oleh *Merchant* Dalam Penggunaan Kartu Kredit di Indonesia (Jurnal, Universitas Indonesia, Jakarta,2014)

bermaksud mendeskripsikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa sistem pembayaran dari beberapa undang-undang. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini adalah deskriptif analisis dengan metode pendekatan dalam penulisan hukum yuridis normatif dan data yang dihasilkan dianalisis secara yuridis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh Sandredee Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia pada tahun 2011 yang lalu, maka bisa ditarik simpulan bahwa pada transaksi pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) GPRS, bank dapat dijadikan sebagai pihak penyalur dana dari konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan *Provider* hanya sebagai penyedia jasa layanan akses GPRS. Dengan demikian para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.²⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking (EDC).

²⁴ Sandredee, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Transaksi Perbankan Melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2011)

10. Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Melalui metode pendekatan normatif yuridis pada tesis ini Trias Palupi Kurnianingrum yang merupakan mahasiswa calon Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2008 selaku penulis mencoba untuk menjawab permasalahan yang ada dengan meneliti mengenai Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang–Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian Menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Dengan adanya kondisi yang seimbang baik bank maupun nasabah maka perlindungan akan berjalan sebagaimana diharapkan.²⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya bentuk perlindungan yang diberikan hanya pada kartu kredit saja sedang dalam penelitian ini juga pada kartu debit dan kartu kredit juga.

²⁵ Trias Palupi Kurnianingrum, “Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008)

Tabel 2. 1 Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Olivia Bella Virginia Universitas Katolik Parahyangan Bandung 2017	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu Debet Dalam Transaksi Jual Beli Tanpa Aunтетikasi PIN Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada perlindungan nasabah pengguna kartu debit saja sedangkan dalam penelitian ini perlindungan juga dilakukan pada pengguna kartu kredit
2	Komang Juniawan Universitas Udayana Bali 2016	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Swasta Nasional di	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada perlindungan nasabah setelah ada korban sedangkan dalam penelitian ini strategi perlindungan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Denpasar		dilakukan baik sebelum ataupun sesudah ada korban
3	Shohibul Ulum Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember, 2016	Strategi Pemasaran Mesin Elektronik Data Capture (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif Sama-sama meneliti tentang EDC	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada pemasaran mesin EDCnya sedangkan penelitian ini fokus pada perlindungan nasabahnya dalam menggunakan EDC
4	Raphael Sitorus Universitas Bandung 2015	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen	Penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang perlindungan kartu kredit sedangkan dalam penelitian ini meneliti tentang perlindungan nasabah terkait EDC yang juga terdiri dari kartu debit
5	Lidya Fernandes, Lili Syafitri, dan Usniawati Keristin STIE MDP Palembang,	Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) PT. Bank	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif Sama-sama	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada keefektivan mesin EDCnya

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	2014	Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ pada Tahun 2014	meneliti tentang EDC	sedangkan penelitian ini fokus pada perlindungan nasabahnya dalam menggunakan EDC
6	Tami Rusli Universitas Bandar Lampung 2015	Perlindungan Nasabah <i>Electronic Banking</i> Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Lembaga Keuangan Perbankan	Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah pengguna <i>electronic banking</i>	Penelitian sebelumnya fokus perlindungan hanya dilakukan pada nasabah pengguna kartu ATM saja sedangkan dalam penelitian perlindungan dilakukan pada nasabah pengguna EDC yang mana kartu yang digunakan terdiri dari kartu debit dan kredit.
7	Wisda Putri Taba Universitas Bengkulu 2014	Penyelesaian Transaksi Bermasalah Yang Diberikan Pihak Bank Bengkulu Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri	Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah	Penelitian sebelumnya fokus perlindungan dilakukan pada penyelesaian transaksi bermasalah saja sedangkan penelitian ini bentuk

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		(ATM)		perlindungan nasabah juga dilakukan dalam bentuk tindakan preventif (pencegahan)
8	Bobby Andreas dan Aad Nurdi Universitas Indonesia, 2014	Pengawasan Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Pengenaan Biaya Tambahan Oleh <i>Merchant</i> Dalam Penggunaan Kartu Kredit di Indonesia.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen dan EDC	Penelitian sebelumnya fokus pada pengawasan perlindungan nasabah terhadap pengenaan biaya tambahan oleh <i>merchant</i> sedangkan penelitian ini fokus perlindungan nasabah tidak tertuju pada biaya tambahan yang dilakukan oleh <i>merchant</i>
9	Sandredee Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2011	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Transaksi Perbankan Melalui <i>Electronic Data Capture (EDC) General Packet Radio Services (GPRS)</i>	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen dan EDC	Penelitian sebelumnya hanya terfokus perlindungan nasabah pengguna EDC pada satu jenis EDC saja Sedangkan penelitian ini tentang perlindungan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik <i>Juncto</i> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen		nasabah pada pengguna semua jenis EDC
10	Trias Palupi Kurnianingrum Universitas Diponegoro, Semarang, 2008	Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Diinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang perlindungan kartu kredit saja sedangkan dalam penelitian ini meneliti tentang perlindungan nasabah terkait EDC yang juga terdiri dari kartu debit

Sumber Data : Diolah dari Penelitian Terdahulu

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini pelaksanaan perlindungan nasabah ditekankan

pada bentuk-bentuk tindakan perbankan dalam pelaksanaan perlingkungannya (pembahasannya lebih kepada proses atau cara perlingkungannya). Sedangkan penelitian sebelumnya perlingkungannya lebih bertumpu pada proses atau tindakan hukumnya

B. Kajian teori

Kajian teori merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori-teori yang ditemukan dari sumber bacaan (literatur) yang ada kaitannya dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Kajian teori dimaksudkan dalam rangka menelaah konsep-konsep atau variabel yang akan diteliti, untuk memberikan jawaban teoritik terhadap permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Berikut kajian teori dalam penelitian ini.

1. Electronic Data Capture (EDC)

a) Pengertian

Dalam buku OJK Bijak Ber-*e-Banking*, EDC merupakan suatu perangkat terminal yang dapat digunakan untuk bertransaksi menggunakan kartu debit/kredit/prabayar di *merchant* atau toko. Terminal tersebut terhubung ke jaringan komputer bank. EDC terdiri dari alat pembaca informasi pada pita magnetis kartu (*card's magnetic stripe*) atau *chip*, tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi, dan PIN, layar untuk melihat jenis dan nilai transaksi, dan printer untuk mencetak bukti transaksi.²⁶

²⁶Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK , 2015), hal 8

Sistem EDC berfungsi seperti komputer biasa, dengan *processor*, *RAM*, *hard-disk* dan *operating system* sendiri. EDC dilengkapi dengan mesin cetak atau printer. Pada tipe komunikasi yang dilakukan sistem EDC terdiri dari 2 (dua) macam yaitu menggunakan kabel dan tanpa kabel (*wireless*). EDC yang menggunakan kabel, dalam komunikasinya dengan *database* dapat menggunakan media komunikasi kabel telepon atau lainnya. Sedangkan EDC *wireless* memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) dari komunikasi telepon selular (*hand phone*).²⁷

Mesin EDC merupakan mesin pembayaran, pembelian dan transfer, secara umum penggunaan mesin EDC dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) sama hanya saja mesin EDC tidak dapat mengeluarkan uang layaknya mesin ATM. Mesin EDC banyak digunakan di outlet-outlet perdagangan yang berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan transaksi. Mesin EDC memang salah satu pendukung dan pemicu percepatan budaya baru. Dengan mesin EDC, transaksi keuangan ditingkat konsumen lebih mudah dilakukan, dan yang pasti mengefisienkan kehidupan masyarakat. Saat ini EDC tidak cuma dipakai untuk transaksi kartu kredit, tapi juga transaksi debit dan transaksi *top-up*.²⁸

Kartu plastik adalah benda yang berbentuk kartu yang berbahan dasar plastik serta digunakan untuk transaksi keuangan yang dilakukan

²⁷ <https://keuangan.kontan.co.id>. Diakses 03 Desember 2017, 09:05 WIB

²⁸ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 8

dengan menggunakan kartu plastik ini berbeda-beda sesuai dengan jenis kartu plastik yang digunakan. Jenis kartu yang digunakan biasanya adalah kartu kredit dan kartu ATM yang juga berfungsi sebagai kartu kredit. Kartu debit diterbitkan oleh lembaga keuangan terutama oleh perbankan. Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan pada nasabah. Kartu plastik yang dominan adalah jenis kartu untuk pengambilan uang tunai di ATM yang dikenal dengan nama kartu ATM. Serta juga bisa digunakan sebagai alat transaksi non tunai dengan mesin EDC. Kartu ini diberikan kepada setiap penabung yang ingin memiliki kartu keuangan.²⁹

b) Manfaat Menggunakan Mesin *Electronic Data Capture* (EDC)

1) Bagi Merchant

- a) Dapat meningkatkan omset penjualan yang berarti meningkatkan keuntungan. Hal ini disebabkan adanya minimal pembelanjaan serta akibat pemegang kartu merasa tidak membayar mereka hanya merasakan, melihat kartunya digesek pada mesin EDC.
- b) *Cost Handling* (pemegang uang tunai) yang mudah murah dan rendah resikonya.

²⁹Ade Arthesa, *Bank Dan Lembaga Keuangan Bank*, (Surabaya : PT. Indek Gramedia, 2014), hal 258

- c) *Meningkatkan service* kepada konsumen sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya selalu kembali untuk melakukan hal yang sama secara berulang-ulang.³⁰

2) Kasir/Pemilik

- a) Tidak perlu menghitung uang serta mengurangi resiko selisih dan resiko uang palsu
- b) Tidak perlu menyediakan uang receh

3) Cardholder

- a) Aman, tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang banyak. Serta kemudahan berbelanja dengan cara kredit, jadi nasabah tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan transaksi
- b) Praktis dan lebih *prestige* bagi sebagian kalangan pemegang kartu serta membayarnya dengan menggunakan mesin EDC
- c) Mudah tanpa melalui mekanisme yang rumit. Serta memberikan kemudahan dalam pembayaran selama 24 jam non stop diberbagai tempat strategis yang ada fasilitas mesin EDC.

c) Dasar Hukum Kartu Plastik

Undang-undang yang menjadi hukum dasar diperbolehkannya kartu plastik, diantaranya yaitu:

³⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Rajawali Pers, 2012) hal 307

a) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu kredit didasarkan pada ketentuan pasal 6 huruf I Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal 6 huruf I ini menyatakan bahwa usaha kartu kredit merupakan salah satu usaha yang bisa dilakukan oleh bank.

b) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi “Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran. Pasal 4 ayat (1) Setiap pihak yang bertindak sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) wajib terlebih dahulu memperoleh izin dari Bank Indonesia.

2. Perlindungan Nasabah

a) Pengertian

Konsumen jasa perbankan dikenal dengan sebutan nasabah. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan

dana dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan, sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit dari bank.³¹

Demikian juga halnya dalam praktek perbankan ada tiga macam nasabah yaitu:

- 1) Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank
- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan
- 3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui perbankan.³²

Perlindungan konsumen yang dimaksud dalam sistem pembayaran ini adalah perlindungan nasabah. Pemahaman mengenai perlindungan nasabah dalam hal ini sama dengan pengertian perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran, sebagaimana dalam ketentuan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran. Adapun cakupan dari perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran adalah instrumen pemindahan/penarikan dana, kegiatan transfer dana, alat pembayaran menggunakan kartu (AMPK) termasuk kartu kredit, dan kartu

³¹ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

³² Yusuf Shofie, *Konsumen Dan Instrumen Hukumnya*, (Citra Adityabakti: Bandung, 2003), Hal 40-41

ATM/Debet, uang elektronik, serta penyediaan/penyetoran uang rupiah.³³

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.³⁴

Berdasarkan dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam hal ini adalah segala upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan perbankan dalam menjamin keselamatan dana yang dipercayakan oleh nasabah terhadap perbankan untuk dikelola. Sedangkan dalam konteks nasabah pengguna jasa sistem pembayaran upaya perlindungan nasabah tidak hanya dalam pengelolaan dana melainkan upaya perbankan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah, serta kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada nasabah.

b) Dasar Hukum Perlindungan Nasabah

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

³³ Ketentuan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.

³⁴ Az nasution

1) Undang-Undang Dasar 1945.

Sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembanguana ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa layak dikonsumsi oleh masyarakat.³⁵

2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.³⁶ Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak-hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.³⁷ Dalam UUPK Bab III Pasal 4, hak konsumen adalah :

³⁵ Undang-Undang Dasar 1945

³⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁸

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam

³⁸ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perlindungan konsumen. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Selain hak-hak konsumen, kewajiban konsumen juga menjadi aspek penting dalam pembahasan tentang perlindungan konsumen. Dalam UUPK Pasal 5 mengatur tentang kewajiban konsumen adalah :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Penjabaran pasal tersebut diatas, dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum

3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan bentuk peningkatan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor

7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pasal 2 yang berbunyi:

- 1) Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang dilakukan oleh Nasabah dan atau perwakilan nasabah
 - 2) Untuk menyelesaikan pengaduan bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur yang meliputi: penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.³⁹
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK/03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi.**

Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum disebutkan bahwa: “penyelenggara transaksi berbasis teknologi informasi oleh pihak penyedia jasa dapat dilakukan sepanjang memenuhi prinsip kehati-hatian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a. Dalam melaksanakan fungsi dan kegiatan usahanya perbankan wajib menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudent banking principle*) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak dijelaskan secara pasti mengenai prinsip kehati-hatian pada pasal 2 dan 29 ayat (2) UU Perbankan secara

³⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

eksplisit disebutkan substansi mengenai prinsip kehati-hatian dalam kapasitas sebagai berikut:

- 1) Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian (pasal 2)
- 2) Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian (pasal 29 ayat (2)).

Bank Indonesia sebagai otoritas perbankan juga menetapkan peraturan-peraturan dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Seperti yang tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DSAP Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Dalam rangka penerapan prinsip kehati-hatian dalam pemberian Kartu Kredit, penerbit kartu kredit wajibkan menerapkan manajemen resiko kredit yaitu:

- 1) Batas minimum usia calon Pemegang Kartu Kredit
 - a) Kartu kredit utama adalah 21 (dua puluh satu) tahun atau telah kawin

- b) Kartu kredit tambahan adalah 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin
- 2) Batas minimum pendapat calon Pemegang Kartu Kredit adalah Rp. 3000.000/bulan
 - 3) Batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada Pemegang Kartu Kredit secara kumulatif kepada 1(satu) Pemegang Kartu Kredit adalah sebesar 3 (tiga) kali pendapatan tiap bulan
 - 4) Batas maksimum jumlah Penerbit Kartu Kredit yang dapat memberikan fasilitas Kartu Kredit untuk 1 (satu) Pemegang Kartu Kredit adalah 2 (dua) Penerbit Kartu Kredit
 - 5) Persentase minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu Kredit paling kurang 10% dari total tagihan.

Dalam rangka memenuhi ketentuan manajemen resiko sebagaimana dimaksud diatas Penerbit Kartu Kredit diwajibkan untuk melakukan:

- 1) Pengkinian Data Pemegang Kartu Kredit
- 2) Penyesuaian plafon kredit dan jumlah Penerbit Kartu Kredit yang dapat memberikan Kartu Kredit terhadap Pemegang Kartu Kredit yang memiliki pendapatan tiap bulan Rp.3000.000,00 (tiga juta rupiah) sampai dengan Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

- 3) Pengakhiran atau Penutupan Kartu Kredit bagi Pemegang Kartu Kredit yang memiliki pendapatan dibawah Rp.3000.000,00 (tiga juta rupiah). Untuk pelaksanaan penyelesaian ketentuan ini Penerbit Kartu Kredit diberikan tenggang waktu selama 2 (dua) tahun.

Untuk Kartu Kredit, Penerbit Kartu Kredit wajib menyampaikan informasi tertulis kepada calon Pemegang dan Kartu Kredit, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu Kredit, fasilitas yang melekat pada Kartu Kredit, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit.
- 2) Hak dan kewajiban Pemegang Kartu Kredit, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh Pemegang Kartu Kredit dalam Penggunaan Kartu Kredit, termasuk segala resiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit misalnya tidak memberikan PIN pada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi
 - b) Hak dan tanggung jawab Pemegang dan atau Penerbit Kartu Kredit apabila terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi Pemegang dan atau Penerbit Kartu Kredit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan Kartu

Kredit, kegagalan sistem Penerbit Kartu Kredit, atau sebab lainnya.

- c) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan Penerbit
- d) Tata caradan konsekuensi jika Pemegang Kartu Kredit tidak lagi berkeinginan menjadi Pemegang Kartu Kredit.
- e) Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan Kartu Kredit dan perkiraan waktu penyelesaian pengaduan.
- f) Jenis kualitas kredit dari Kartu Kredit (lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, atau macet) berdasarkan ketentuan Bank Indonesia dan konsekuensi dari masing-masing kualitas kredit tersebut.
- g) Informasi bahwa penagihan bisa dilakukan menggunakan jasa pihak lain diluar Penerbit Kartu Kredit apabila kualitas kredit Pemegang Kartu Kredit termasuk dalam kaulitas macet.

Mekanisme pengajuan permohonan hingga disetujuinya penerbitan kartu dijelaskan sebagai berikut:

- a) Data pribadi

Mencantumkan nama pribadi secara lengkap sesuai dengan identitas pemohon (KTP), status kepemilikan, dan ijazah terakhir pemohon.

b) Data pekerjaan.

Wiraswasta atau pegawai swasta/kalangan profesional tertentu. Disebutkan nama perusahaan, bidang perusahaan, lama perusahaan, jabatan dan departemen, lamanya bekerja, alamat kantor, dan jumlah karyawan. Dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi oleh wiraswasta adalah seluruh data perusahaan yang mendukung beserta perijinannya. Sedangkan bagi pegawai swasta kalangan profesional dapat berupa surat keterangan tentang penghasilan dan lembaga yang bersangkutan bertugas.

c) Data penghasilan.

Penghasilan dan permohonan dihitung besarnya pertahun dan penghasilan pokok dan tambahan.aktifitas pemohon dalam menatabukukan penghasilan yang diperoleh oleh lembaga.

d) Data lainnya.

Merupakan data pendukung sesuai dengan masing-masing pemohon. Misalnya pemohon yang telah berkeluarga, akan diminta surat keterangan suami/istri, perusahaan atau pekerjaan dilengkapi dengan domisili lembaga tersebut, dan rekening bagi pendebitan transaksi

e) Persyaratan permohonan.

Pada umumnya dalam setiap aplikasi terdapa pernyataan tentang kebenaran informasi yang diberikan kepada bank penerbit. Dokumen yang diserahkan menerima alasan-alasan

terhadap penolakan aplikasi penerbit Kartu Kredit dan kesediaan untuk terikat dalam persyaratan-persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang tertuan dalam perjanjian penerbitan kartu.⁴⁰

Selain memperketat akses kepemilikan Kartu Kredit dalam mengoptimalkan manajemen resiko atas kerugian pada penggunaan EDC, perbankan juga memperketat persyaratan bagi merchant yang hendak memanfaatkan jasa pemasangan EDC.

Berikut persyaratan umum menjadi:

Formulir Data Merchant (FDM)	Dokumen
1) Perseorangan	1) Fotokopi identitas 2) Fotokopi NPWP 3) Fotokopi SIUP 4) Foto lokasi usaha
2) Badan Usaha	1) Fotokopi akta pendirian dan perubahan perusahaan 2) Fotokopi KTP petugas yang berwenang 3) Fotokopi NPWP 4) Fotokopi SIUP 5) Fotokopi TDP 6) Foto lokasi usaha
3) <i>E-Commerce</i>	1) Persyaratan dokumen usaha 2) Formulir Evaluasi Merchant E-Commerce 3) Perjanjian penyelesaian transaksi E-Commerce

Data diolah dari Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Dalam penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan sering kali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dan Lembaga Jasa

⁴⁰ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit Antara Kontrak Dan Kejahatan* (Bandung: PT.Rafika Aditama, 2004), Hal 21

Keuangan. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut OJK menerbitkan peraturan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini dibuat untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan secara cepat, murah, adil, dan efisien.

6) **Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.**

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah diatur tentang bagaimana suatu perusahaan harus atau wajib melindungi data nasabah mengenai informasi simpanan, dana, dan informasi apapun yang terkait dengan asset nasabah. Pasal 40 ayat (1) Bank wajib merahasiakan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Pasal ini secara tegas mengatur bahwa bank wajib merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai nasabah penyimpan. Sejalan dengan pasal diatas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Mengeluarkan Surat Edaran No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi konsumen.

Sebagai umat muslim perlu kiranya kita membahas tentang dasar perlindungan konsumen dari sudut pandang islam seperti Al-Qur'an dan Hadits.

7) **Al-Qur'an dan Hadits.**

Dalam islam tidak ada sejarah pergerakan perlindungan konsumen seperti yang terdapat di Indonesia maupun Barat dan juga tidak ada aturan secara eksplisit menyebut istilah konsumen, namun bila kita cermati

beberapa ayat Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad SAW, maka secara tidak langsung kita akan menemukan beberapa ayat maupun hadits yang sifatnya sedikit mengarah kepada perlindungan konsumen diantaranya :

Ayat Tentang Riba

QS. An-Nisa/4: 161⁴¹

وَأَخَذَهُمُ الرِّبَا وَقَدْ هُمُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ الْبَاطِلِ النَّاسِ ۗ لِلْكَافِرِينَ وَأَعْتَدْنَا
مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

Artinya: “Dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.

Hadits Tentang Jual Beli

Dari Abu Hurairah radhiallahu‘anhu dia berkata:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ
بَلَلًا فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ أَفَلَا جَعَلْتَهُ
فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ مِنْ عَشٍّ فَلَيْسَ مِنِّي

Artinya: “Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam pernah melewati setumpuk makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalamnya, kemudian tangan beliau menyentuh sesuatu yang basah. Maka beliau pun bertanya, “Apa ini wahai pemilik makanan?” Dia menjawab, “Makanan tersebut terkena air hujan wahai Rasulullah.” Beliau bersabda, “Mengapa kamu tidak meletakkannya di bagian atas agar manusia dapat melihatnya?! Barangsiapa yang menipu maka dia bukan dari golonganku.” (HR. Muslim no. 102)

Dari ayat al-Quran Hadits Nabi Muhammad SAW di atas memberikan indikasi bahwa di dalam Islam terdapat aturan tentang

⁴¹Depag RI, *Al Qur'an Al-Karim dan Terjemah*, Halim Publishing & Distributing

perlindungan konsumen walaupun tidak secara langsung menggunakan istilah konsumen.

c) Tindakan Perbankan Dalam Melakukan Perlindungan Nasabah

Dalam melaksanakan kewajibannya di bidang edukasi dan perlindungan konsumen lembaga keuangan perlu melakukan setidaknya dua pendekatan yaitu:⁴²

1) Tindakan Pencegahan (Preventif)

- a) Menjaga kerahasiaan data nasabah
- b) Memberikan training e-banking (ATM & EDC) baik terhadap karyawan, mercant, dan nasabah, yang berisi pengetahuan tentang fitur-fitur yang ada dalam ATM dan Mesin EDC.
- c) Penggunaan perangkat lunak komputer deteksi untuk aktifitas rekening nasabah, agar apabila terjadi kejanggalaan transaksi, seperti pengambilan uang nasabah yang melampaui jumlah tertentu, agar dapat ditangani dengan cepat.
- d) Sosialisasi aktif dari perbankan kepada masyarakat/nasabah dan pegawai perbankan mengenai bentuk-bentuk kejahatan yang dapat terjadi dengan produk/layanan yang disediakan.
- e) Adanya audit Internal Bank maupun eksternal (Bank Indonesia terhadap Sistem Teknologi Informasi dan komunikasi yang digunakan oleh perbankan untuk setiap kurun waktu tertentu.

⁴² OJK, *Booklet Perbankan Indonesia 2017*

- f) Memperketat/mengendalikan dengan cermat akses nasabah maupun pegawai ke jaringan sistem ICT perbankan, agar seluruh pegawai perbankan mengetahui bahwa mereka pun juga dipantau.
- g) Penggunaan PIN sebagai ganti tanda tangan.
- h) Verifikasi lewat telepon oleh pihak bank.⁴³

2) Tindakan Penyelesaian Dalam Menghadapi Masalah EDC

Berdasarkan UUPK pasal 19 tentang tanggung jawab produsen terhadap konsumen maka terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan masalah yang terjadi antara produsen dan konsumen diantaranya:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dengan syarat bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan karena kelalaian dari

⁴³ <https://keuangan.kontan.co.id>. Diakses 03 Desember 2017, 09:05 WIB

konsumen melain memang kesalahan dari sistem dari perbankan sendiri.

- d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.⁴⁴

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.⁴⁵

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field reseacrh*). Penelitian yang bertema “perlindungan nasabah” terkait dengan EDC, ini dilakukan berdasarkan pada ketertarikan peneliti terhadap kelebihan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang yang terus mengalami kemajuan dalam hal menarik nasabah untuk menjadi pengguna jasa sistem pembayaran ATM dan EDC.

Hal ini menjadi suatu alasan peneliti untuk menggunakan pendekatan *kualitatif deskriptif* yang mana peneliti ingin mengetahui langsung dari pelaku di tempat penelitian. Adapun pengertian penelitian *deskriptif* adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun peristiwa pada masa sekarang.

⁴⁵ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hal 6

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian hendak melakukan penelitian tersebut. Lokasi penelitian diambil untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:⁴⁶

Kegiatan penelitian dilaksanakan di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dengan alamat Jln. Gajah Mada No: 14-16 Jember, untuk mendapatkan data primer. Penelitian ini memilih PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember karena adanya beberapa pertimbangan

- 1) Kemampuan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam menarik nasabah pengguna EDC sangat baik.
- 2) Jumlah nasabah pengguna EDC pada tahun 2016 berjumlah 1300 nasabah. Pada tahun 2017 meningkat menjadi 2000 nasabah, pada tahun 2018 meningkat menjadi 3500 nasabah⁴⁷

Peningkatan yang dialami PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam hal EDC ini menjadi sebab menariknya EDC dan perlindungan nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk diteliti.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan pelaporan jenis data serta informan yang hendak dijadikan subyek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti ingin memperoleh data tentang perlindungan nasabah pengguna Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. Penelitian ini menggunakan teknik *purposeive* teknik penentuan sampel dengan

⁴⁶*Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Perss, 2017), hal 46

⁴⁷Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, 2016

perbandingan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang EDC maka sumber datanya adalah orang yang ahli atau orang yang paham tentang EDC.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bapak Santu Adi Wijoyo PIC EDC PT. BCA Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 2) Bapak Baharudin selaku Kepala Marketing EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 3) Martha Yuli admin EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 4) Wahyu Hiadayat dan Siska Oktavia. Karyawan bagian teknisi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 5) Muhammad Fahry dan Diana Azizah. Karyawan bagian pemasaran EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder.

Adapun instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses Biologis dan Psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Jadi dapat

disimpulkan bahwa observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek studi untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan sebagai dasar analisis serta mengkonfirmasi objektivitas dan keakuratan mengenai hal yang diperoleh baik dalam studi pustaka maupun dalam penelitian.

Dalam metode penelitian dengan menggunakan observasi pengamatan yang dicatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki, tidak hanya terbatas pada orang tetapi juga objek-objek lain. Dengan kata lain, metode ini bisa dilakukan dengan terlibat langsung atau hanya sebagai pengamat kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi adalah pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indra.⁴⁸

Tujuan observasi harus jelas, artinya dapat memusatkan perhatian kepada apa yang harus diamati, siapa yang diamati, dan keterangan apa saja yang harus dikumpulkan. Dengan metode observasi ini data yang diperoleh peneliti antara lain:

- a) Letak geografis
- b) Kondisi objek penelitian
- c) Transaksi menggunakan mesin EDC

⁴⁸Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Renika Cipta, 2013), hal 199

2) Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan tersebut dilakukan oleh dua belah pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan pihak terwawancara yang memberikan jawaban atau informasi atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.⁴⁹

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seorang lainnya dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan tertentu. Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵⁰

Dengan ini peneliti melakukan komunikasi secara langsung dengan pihak terkait yaitu PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan untuk mendapatkan data dan informasi secara jelas dan lengkap.

Wawancara ini digunakan untuk memperoleh keterangan dengan menggunakan cara tanya jawab sambil tatap muka langsung antara peneliti dengan informan. Wawancara yang dipakai dalam penelitian ini adalah perpaduan antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dalam pelaksanaannya, peneliti membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan. Untuk itu,

⁴⁹ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hal 186

⁵⁰ Sugiyono , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hal 234

peneliti pada awalnya harus mempersiapkan pertanyaan yang nantinya mengarah kepada fokus masalah yang akan diteliti.

Adapun informan yang di wawancarai meliputi :

- a) Bapak Santu Adi Wijoyo PIC EDC PT. BCA Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- b) Bapak Baharudin selaku Kepala Marketing EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- c) Martha Yuli admin EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- d) Wahyu Hiadayat dan Siska Oktavia. Karyawan bagian teknisi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- e) Muhammad Fahry dan Diana Azizah. Karyawan bagian pemasaran EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

Data yang diperoleh dengan menggunakan metode wawancara antara lain :

- a) Tentang perlindungan nasabah pengguna EDC di PT. Bank Central Asia KCU Jember
- b) Pencegahan dan penyelesaian masalah EDC PT. Bank Central Asia KCU Jember.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang merupakan catatan, transkrip, buku, karya ilmiah,

dokumen, peraturan-peraturan, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya.⁵¹

Dokumentasi yang dimaksud disini adalah peneliti ingin mencari data atau dokumentasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan.

Adapun data yang diperoleh dengan metode dokumentasi yaitu:

- a) Tentang struktur organisasi PT. Bank Central Asia KCU Jember.
- b) Daerah lokasi penelitian

4) **Kepustakaan**

Teknik pengumpulan data yang semakin umum digunakan adalah pengumpulan data melalui studi pustaka. Berbagai kegiatan riset telah banyak yang dilakukan oleh berbagai lembaga, sehingga sebenarnya telah tersedia cukup banyak data mengenai banyak aspek. Data-data ini dapat dikumpulkan kembali untuk digunakan dalam kerangka riset yang berbeda.⁵²

Adapun mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah tentang :

- a) Visi dan misi
- b) Sejarah berdirinya PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data *deskriptif* yaitu memberikan gambaran mengenai proses penerapan tentang perlindungan nasabah pengguna EDC (*Electronic Data Capture*) di Bank

⁵¹Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hal 199

⁵²Suwarsono, *Manajemen Perusahaan* (Yogyakarta : Erlangga, 1994) hal 75

Central Asia (BCA) KCU Jember. Ketika data terkumpul dan penggalian data telah selesai maka kemudian peneliti menganalisis data yang dalam proses ini terjadi dalam tiga komponen, diantaranya adalah:

- 1) Reduksi data berarti merangkum. Memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
- 2) Penyajian data, berarti dari hasil rangkuman penelitian. Maka data tersebut dapat disajikan dalam bentuk teks yang naratif.
- 3) Selanjutnya, yaitu penarikan kesimpulan dari apa yang dibahas sebelumnya yaitu menjawab fokus masalah penelitian.

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian tentu harus dipertanggung jawabkan semua pihak untuk itu perlu diadakan pengecekan tentang keabsahan data untuk membuktikan bahwa yang diamati peneliti itu sesuai dengan yang ada dilapangan

Penelitian ini menggunakan metode *triangulasi* sumber, dalam teknik pengumpulan data. *Triangulasi* diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jadi triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁵³

Peneliti memilih teknik *triangulasi* sumber, karena teknik ini lebih efektif karena menanyakan langsung pada informan untuk mendapatkan data

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal 241

yang dibutuhkan disamping itu juga sesuai dengan jenis penelitian yaitu mengumpulkan data pada bermacam-macam sumber data.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian *kualitatif*.⁵⁴



⁵⁴ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009) hal 330

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Pada tahun 1955 Perseroan Dagangan Industri Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA didirikan oleh [Sudono Salim](#) pada tanggal 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. Pada tanggal 1 Mei 1975, pengusaha Mochtar Riady bergabung di BCA. Ia memperbaiki sistem kerja di bank tersebut dan merapikan arsip-arsip bank tersebut. BCA melakukan merger dengan dua bank lain pada 1977. Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang BCA. Merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa.⁵⁵

PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berawal pada tanggal setelah mendapatkannya izin dari Bank Indonesia (BI) melalui surat No:10/57/KEP.GB.DPG/1983. Setelah surat keputusan tersebut di keluarkan oleh BI barulah PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember resmi menjalankan kegiatan usaha bank secara konvensional.⁵⁶

PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember terletak di Jln. Gajah Mada No: 14-16 hingga sampai saat ini, sebelumnya PT. Bank Central

⁵⁵ <https://www.bca.co.id>media>. Diakses 03 Desember 2017, 09:05 WIB

⁵⁶ Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, 2016

Asia (BCA) KCU Jember bertempat di Jln. Gatot Subroto pada tahun 2000 yang sekarang menjadi kantor PT. Telkomsel.

PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menjadi bank terbesar, tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan terfokus pada segmen menengah ke atas. Selama 60 tahun PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember tidak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan.

Melalui berbagai macam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang di tawarkan oleh BCA.

Sesuai dengan komitmen "senantiasa di sisi anda" kami akan terus menjaga kepercayaan dan harapan para nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan anda untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah satu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian

b. Misi

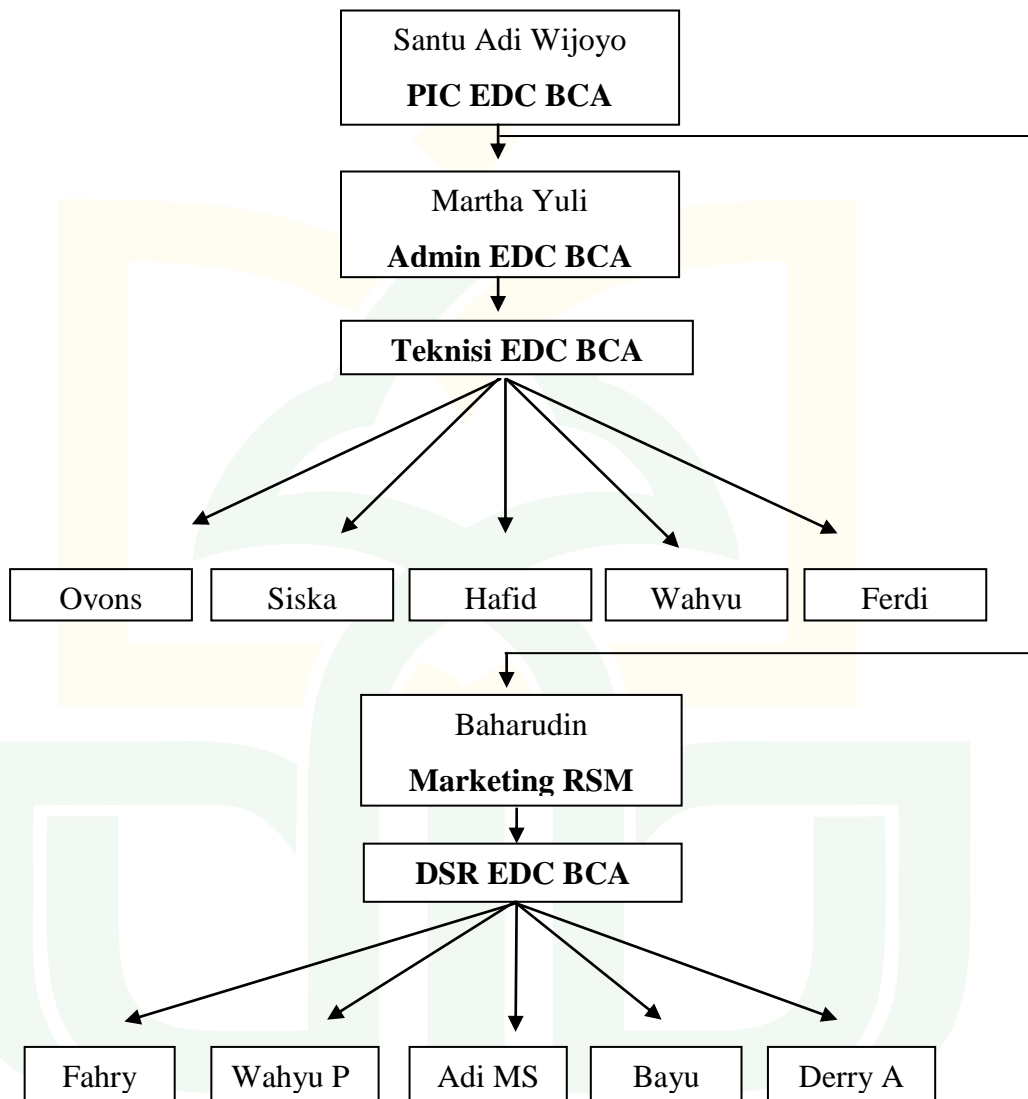
- a) Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- b) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- c) Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA⁵⁷



⁵⁷Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di website BCA <https://www.bca.co.id>

3. Struktur Bagian Pemasaran Mesin *Elektronik Data Capture* (EDC) PT.

Bank Central Asia (BCA) KCU Jember



4. Jam Operasional PT. Bank Central Asia (BCA) KCU

Pada waktu normal hari Senin s/d Jum'at jam kerja dimulai pada jam 08.00 s/d 16.00. Mengenai hari libur karyawan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menetapkan pada hari Sabtu dan Minggu, hari-hari besar, hari raya idul adha dan hari raya idul fitri. Serta izin cuti selama 12 hari dibagi dalam 1 tahun (1 hari setiap bulan).

Untuk peraturan-peraturan tertulis lainnya sesuai dengan peraturan pemerintah dan Undang-Undang ketenagakerjaan yang berlaku. Setiap karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan dan tata tertib perusahaan serta merugikan perusahaan akan diberikan surat peringatan sampai tiga kali, dan apabila tidak tanggapan atau perubahan dari pihak karyawan itu sendiri maka akan dikenakan sanksi pemutusan hubungan kerja dengan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.⁵⁸

5. Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Mesin Electronic Data Capture

Nasabah adalah raja bagi dunia ekonomi begitulah kata-kata yang sering disebut oleh bapak baharudin selaku kepala bagian *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. Adapun jumlah nasabah yang sudah menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2016 ada 2000 nasabah yang menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, dan mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebanyak 3000 nasabah, berarti ada kurang lebih tambahan 1000 nasabah baru. Pada 2018 bulan April kemarin tercatat ada 3500 nasabah yang sudah menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

⁵⁸Wawancara Baharuddin, tanggal 2 April 2018

Data tersebut menunjukkan bahwa mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan yang sangat pesat sekali, karena tidak mudah bagi perbankan mencari calon sebanyak itu dalam waktu yang relatif singkat. Peningkatan tersebut bisa dilihat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam sistem jasa pembayaran semakin besar.⁵⁹

B. Penyajian dan Analisis Data

1. Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Setelah dipahami kembali tentang arti dasar dari adanya perlindungan nasabah adalah segala upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. BCA melakukan dua pendekatan dalam melaksanakan kewajibannya melindungi nasabah pengguna EDC yaitu: tindakan pencegahan (preventif) dan tindakan penanganan (represif) atau penyelesaian (kuratif).

Tindakan pencegahan (preventif) dilakukan dalam bentuk pengaturan (prosedur) pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi bersifat preventif di-perlukan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang baik atas produk (termasuk fitur dasar, manfaat, dan resiko yang terkandung dalam produk tersebut), serta hak dan kewajiban konsumen. Tindakan represif dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa.⁶⁰

⁵⁹ Pustaka PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

⁶⁰ Wawancara Baharudin 2 April 2018

2. Tindakan Pencegahan (Preventif)

Tindakan preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh BCA untuk mengantisipasi, menghindari, atau meminimisir terjadinya kemungkinan resiko pada saat melakukan transaksi *Electronic Data Capture* yang mana perlindungan ini dilakukan untuk mencegah, artinya perlindungan ini dilakukan sebelum terjadinya transaksi.⁶¹

Berikut beberapa langkah atau tindakan dan strategi BCA dalam perlindungan nasabah sebelum proses:

a) Menjaga Data.

Menurut Santu Adi Wijoyo, kebocoran data nasabah merupakan hal yang tidak diharapkan bank manapun. Hal ini karena akan menciderai kepercayaan nasabah, juga akan membuat bisnis tidak akan berjalan lancar. Oleh sebab itu, BCA ini sudah menyiapkan beberapa upaya pencegahan serta strategi agar data nasabah bisa terjaga dengan baik.⁶²

Baharuddin menambahkan:

BCA tidak menempatkan data penting dan lengkap di semua komputer kantor. Jadi, data yang lengkap hanya ada di beberapa komputer saja. Dan tidak semua pegawai bisa mengakses data ini. Jika ada pegawai yang bisa mengakses data ini BCA akan *men-tracking*. Sebelum pegawai bisa membuka data nasabah ini, harus ada pengajuan izin apakah pemakaian data ini relevan atau tidak. Walaupun bisa mengakses, pegawai ini tidak bisa menyalin data ke email dan akses eksternal lain. Hal tersebut merupakan cara preventif menjaga keamanan data nasabah.⁶³

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Martha Yuli, dia menuturkan:

BCA juga selalu mengaudit partner yang berhubungan dengan bank terkait data nasabah. Meskipun BCA sudah berusaha menjaga keamanan data nasabah, BCA juga sering melakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Sosialisai dan edukasi ini penting karena ini merupakan upaya

⁶¹ Wawancara Baharudin 2 April 2018

⁶² Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁶³ Wawancara Baharudin 2 April 2018

preventif untuk mencegah hal yang tidak diinginkan terjadi. Data-data seperti PIN dan nomor CVV (Card Verification Value) kartu kredit, kartu debit nasabah bank adalah kunci masuk untuk mengakses data perbankan.⁶⁴

Berikut sosialisasi dan edukasi yang sering dilakukan oleh BCA kepada nasabah:

1) Tentang larangan terhadap *merchant* melakukan *double swipe* (penggesekan ganda) pada mesin EDC.

Baharuddin, menuturkan:

Kartu kredit hanya digesek sekali nasabah perlu memastikan bahwa kasir atau petugas merchant melakukan gesekan satu kali untuk setiap kali pembayaran. Penggesekan dobel dilakukan hanya sejauh transaksi nasabah dinyatakan gagal dan dapat dibuktikan⁶⁵.

Pengaturan mengenai penggesakan ganda kartu non tunai telah tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaks Pembayaran. Pada pasal 34 huruf b Bank Indonesia melarang penyelenggara sistem pembayaran menyalah gunakan data dan informasi nasabah maupun data informasi transaksi pembayaran selain untuk tujuan transaksi pemrosesan pembayaran

2) Jaga kerahasiaan data diri ataupun data perbankan

BCA selalu menghimbau agar nasabah dan masyarakat mewaspadaai berbagai modus penipuan yang mengatas namakan bank penerbit dan senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi dan perbankan. Menjaga data nasabah juga bisa lakukan dengan cara

⁶⁴ Wawancara Martha Yuli 10 April 2018

⁶⁵ Wawancara Baharudin 2 April 2018

nasabah jangan pernah menerima bantuan dalam bentuk apapun meski dalam keadaan sesulit bagaimanapun. Menurut penuturan Baharudin:

pemegang kartu kredit/kartu debit tidak boleh dengan mudah memberikan salinan nomor PIN dan nomor CVV serta data-data pribadi yang penting lainnya yang berkaitan dengan data perbankan seperti banyaknya dana simpanan dan lain-lain, kepada pihak lain meskipun itu kepada anggota keluarga seperti istri dan anak.⁶⁶

Muhammad Fahry menambahkan:

Bagi pemegang kartu kredit maupun debit memegang kerahasiaan kartu adalah hal yang sangat pribadi dan rahasia. Terjadinya kejahatan pada **kartu kredit** ataupun kartu debit adalah karena tersebarnya identitas pemegang kartu. Tersebarnya identitas ini bermacam-macam. Bisa dari jual beli data yang ada dipasaran internet oleh ulah kaum *hacker* atau juga bisa digunakan oleh pelaku dengan modus memasukkan alat tambahan pada alat penggesek kartu yang biasa digunakan untuk melakukan transaksi kartu kredit.⁶⁷

Dari kedua penjelasan diatas dapat disimpulkan menjaga kerahasiaan data dapat dilakukan dengan cara tidak mudah memberikan informasi tentang tentang kartu meskipun itu terhadap keluarga.

3) Penggunaan PIN

Menggunakan tanda tangan dalam bertransaksi merupakan hal yang rentan. Banyak pelaku kejahatan memalsukan identitas pelaku berupa tanda tangan setelah berhasil mengambil data dari pemegang kartu atau korban. Baharuddin, menuturkan:

Sampai saat ini hal yang paling aman untuk digunakan adalah menggunakan kode PIN. Kode rahasia pengenalan personal ini dirasa paling aman, karena ada ribuan peluang angka yang dapat

⁶⁶ Wawancara Baharudin, 2 April 2018

⁶⁷ Wawancara Muhamma Fahry, 25 April 2018

digunakan oleh pelaku dan ini akan memakan banyak usaha dan waktu. Namun dalam penggunaan PIN juga ada hal yang perlu diperhatikan yaitu hindari menggunakan PIN dengan tanggal lahir. Kebanyakan pemegang kartu debit seperti kartu ATM menggunakan PIN sesuai tanggal lahir mereka dengan dalih agar mudah dihafal dan di ingat. Padahal jika kita tau hal itu bisa saja membahayakan keamanan data pribadi ataupun data perbankan orang tersebut.⁶⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Martha Yuli, dia menuturkan:

Tanggal lahir seseorang bisa jadi sangat mudah dilacak. Siapapun mungkin pernah menulis tanggal lahir tersebut pada halaman media sosial, atau menyebarkan profil dan biodata secara tidak sengaja secara digital. Canggihnya mesin pencari informasi dan data saat ini bisa dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk memperoleh informasi tanggal lahir tersebut. Jika harus menggunakan catatan, pastikan bahwa catatan berisi PIN tersebut tersimpan di tempat yang aman.⁶⁹

Dari kedua penjelasan diatas bisa disimpulkan demi menjaga kewanitaan data disarankan jangan menggunakan PIN dengan angka yang mudah diterka.

4) Menghindari penggunaan koneksi internet dengan menggunakan wifi publik.

Terkait hal tersebut; Baharudin mengatakan:

Koneksi atas wifi publik bisa saja tidak aman untuk transaksi yang nasabah lakukan. Data dan informasi penting kartu kredit dan kartu debit nasabah sesewaktu dapat diambil dan disalahgunakan.⁷⁰

Wahyu Hidayat (Teknisi EDC BCA) menambahkan:

Dengan menghindari koneksi otomatis atas wifi publik dan menggunakan wifi personal dalam bertransaksi itu akan lebih baik sebagai antisipasi menghindari kebocoran data diri dan data perbankan nasabah tersebut.⁷¹

⁶⁸ Wawancara Baharuin, 2 April 2018

⁶⁹ Wawancara Martha Yuli 10 April 2018

⁷⁰ Wawancara Baharudin, 2 April 2018

⁷¹ Wawancara Wahyu Hidayat, 26 April 2018

Dari kedua penjelasan tersebut bisa digaris bawahi bahwasanya penggunaan wifi publik bisa saja menjadi sebab bocornya data nasabah

5) Mengaktifkan laporan transaksi dan menghubungi *call center* resmi.

Siska Oktavia menjelaskan:

Mengaktifkan notifikasi otomatis setiap bertransaksi adalah hal yang bisa dilakukan. Dengan notifikasi ini tentunya nasabah akan diberi tahukan setiap kartu nasabah melakukan transaksi dan apabila nasabah tidak merasa melakukannya.⁷²

Tertuang dalam pasal 29A Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang menentukan dalam rangka peningkatan keamanan transaksi, penerbit kartu wajib mengimplementasikan *transaction alert* kepada pemegang kartu transaksi dengan kriteria tertentu. Dalam penjelasan pasal 29A tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud *transaction alert* adalah pesan yang disampaikan oleh penerbit kepada pemegang kartu kredit untuk memastikan bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan oleh pemegang kartu yang bersangkutan.⁷³

⁷² Wawancara Siska Oktavia, 26 April 2018

⁷³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Selanjutnya Wahyu Hidayat menambahkan:

Apabila nasabah merasa tidak yakin atau curiga dengan transaksi internet atau mobile banking, atau transaksi apapun yang meminta informasi penting seputar diri dan data perbankan nasabah, sebaiknya nasabah segera menghubungi call center bank penerbit. Pastikan juga bahwa call center yang Anda gunakan adalah saluran resmi bank. Nasabah bisa saja dikelabui dengan berbagai trik penipuan. Untuk BCA misalnya, Anda bisa menghubungi Halo BCA 1500888, Email halobca@bca.co.id, dan Twitter @HaloBCA.⁷⁴

Dari poin-poin di atas bisa digaris bawahi bahwa keamanan data nasabah bukan hanya tugas dari perbankan saja tetapi juga merupakan tugas nasabah untuk lebih berhati-hati dalam menjaga data pribadi maupun data perbankan karena kebocoran data bisa saja terjadi tidak hanya karena kesalahan sistem dari perbankan tersebut melainkan juga bisa terjadi karena kelalaian dari nasabah.

b) Perawatan secara fisik mesin dan kartu.

1) Perawatan secara fisik mesin.

Kecanggihan bidang mesin juga semakin meningkat sesuai dengan kebutuhan sehingga secara otomatis menuntut adanya suatu pemeliharaan (*maintenance*) yang dapat mengurangi kerusakan mesin dan memperpanjang umur suatu mesin. Kinerja suatu mesin merupakan peranan vital dari aktivitas suatu perusahaan mesin berfungsi merubah input menjadi output perusahaan tersebut maka mesin-mesin yang dimiliki oleh perusahaan sebagai salah satu sumber daya *asset* harus dijaga kesiapan keandalannya untuk selalu dapat

⁷⁴ Wawancara Wahyu Hidayat, 26 April 2018

dioperasikan dan digunakan dalam kondisi yang prima. Baharudin menuturkan:⁷⁵

Proses *maintenance* (pemeliharaan atau pembersihan) mesin EDC di BCA dilakukan dalam satu bulan sekali. Proses *maintenance* ini dilakukan dengan tujuan keamanan serta kenyamanan bertransaksi bagi nasabah.

Muhammad Fahry menambahkan:

Selain proses *maintenance* untuk keamanan, mesin ATM dan EDC dilengkapi, kamera pengawas dan berbagai mekanisme pengamanan lainnya.⁷⁶

2) Perawatan Kartu

Sedangkan untuk kartu sebagian besar kartu ATM yang digunakan bank saat ini jenisnya *magnetic stripe card* yang tidak dilengkapi pengamanan chip (*smart card*). Kartu jenis ini sangat mudah digandakan. Perangkat penggandaan dan bahan baku kartu *magnetic* ini dapat dengan mudah dijumpai di pasaran dengan harga yang sangat murah. Saat ini baru kartu kredit saja yang telah diganti dengan jenis *smart card* sejak Januari 2010 sesuai ketentuan Bank Indonesia.

Menanggapi hal tersebut bapak Baharudin mengatakan:

BCA seiring dengan perkembangannya selalu berinovasi melakukan pembaharuan produk dan layanan, selalu berinovasi untuk meningkatkan kualitas demi kenyamanan dan keamanan nasabah dalam menikmati layanan yang diberikan oleh BCA. Peningkatan teknologi yang digunakan lebih sering dilakukan karena kami (BCA) sadar modus kejahatan pun semakin cepat mengalami perubahan.⁷⁷

⁷⁵ Wawancara Baharudin 2 April 2018

⁷⁶ Wawancara Muhamma Fahry 3 Mei 2018

⁷⁷ Wawancara Baharudin 2 April 2018

Martha Yuli menambahkan:

Selain jenis *smart card*, sekarang di BCA juga sudah dikembangkan jenis kartu lain (*next generation*) yang lebih kuat teknologi pengamanannya seperti smartcard yang dilengkapi chip RFID, biometrik dan sebagainya. BCA sebagai bank penyelenggara layanan perbankan elektronik telah menyiapkan road map untuk secara periodik mengganti jenis kartu dan PIN serta meningkatkan keamanan fisiknya. Penggantian PIN dianjurkan untuk dilakukan secara periodik minimal dalam tiga bulan sekali ini bertujuan untuk mengamankan data nasabah. Selain mengganti PIN memperbaharui kartu juga merupakan salah satu cara BCA melindungi nasabah pengguna EDC karena memang ada salah satu kartu BCA yang memiliki masa aktif yaitu kartu yang berjenis tahapan. Kartu ini harus diperbaharui lima tahun sekali jika tidak diperbaharui maka kartu ini akan tertelan secara otomatis atau kemungkinan tidak bisa mengakses data.⁷⁸

Wahyu Hidayat menambahkan:

Secara fisik yang perlu diperhatikan pula adalah keamanan sistem jaringan yang digunakan oleh layanan tersebut. Baik itu SMS/*mobile banking* ataupun *internet banking* pada dasarnya melalui jaringan publik yang sesungguhnya tidak aman karena dipergunakan oleh masyarakat umum bukan sebuah saluran independen (*private*) yang terjamin. Sehingga harus diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk menerapkan metode pengamanan virtual, misalnya VPN, SSL (digital signature) dan penggunaan algoritma enkripsi yang lebih kuat dari waktu ke waktu.⁷⁹

Dari dua poin diatas kesimpulannya adalah perlindungan nasabah juga bisa diberikan dalam bentuk perawatan fisik yang tidak hanya menjaga mesin dan juga kartu akan tetapi perawatan secara fisik juga perlu memperhatikan keamanan sistem jaringan yang digunakan.

c) Peningkatan Kemampuan Aplikasi.

Kelemahan aplikasi sebenarnya adalah sebuah konsekuensi logis yang mungkin terjadi akibat semakin kompleksnya fitur dan layanan yang

⁷⁸ Wawancara Martha Yuli 10 April 2018

⁷⁹ Wawancara Wahyu Hidayat 26 April 2018

disediakan oleh aplikasi tersebut. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, perlu dilakukan peningkatan kemampuan aplikasi. Sebagaimana dituturkan oleh Santu Adi Wijoyo:

sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan kemudahan akses untuk koneksi internet, BCA berupaya untuk melindungi jaringan TI Bank agar terhindar dari berbagai kerusakan atau serangan virus. Saat ini, BCA mengimplementasikan teknologi IPS (Intrusion Prevention System) untuk menunjang keselarasan sistem keamanan yang ada, sehingga memungkinkan BCA untuk melakukan deteksi dini, klasifikasi dan seleksi terhadap berbagai ancaman seperti serangan virus, worm, dan spyware.⁸⁰

Selanjutnya Baharudin menambahkan,

selain aplikasi diatas BCA meluncurkan teknologi EMV smartchip (Europay-Mastercard-Visa) untuk kartu kredit BCA, yaitu suatu sistem baru yang menawarkan fitur keamanan untuk mencegah pemalsuan pada kartu BCA. Pengaplikasian EMV smartchip sudah diterapkan pada tahun 2007 yang lalu termasuk instalasi sistem aplikasi kartu kredit baru dan sistem baru untuk mesin EDC.⁸¹

Wahyu Hidayat menuturkan:

Secara teknis, untuk layanan yang sangat kritis seperti perbankan, proses pengembangan aplikasi yang digunakan di BCA mengikuti kaidah yang disebut dengan *secure programming* dan dikerjakan oleh ahli *programming* yang memiliki kemampuan *secure programming*. Selanjutnya BCA melakukan audit aplikasi ini secara periodik, dilakukan *penetration testing* untuk menemukan celah keamanan dan update untuk menjamin keamanan dan telah ditutupnya kerawanan pada aplikasi. Audit tidak hanya dilakukan pada sisi aplikasi perbankan namun juga dilakukan pada sistem pihak ketiga yang menjembatani akses antara bank dengan nasabahnya, yaitu sistem dan jaringan milik operator selular dan provider internet.⁸²

Dari penjelesan diatas dapat disimpulkan peningkatan aplikasi merupakan keharusan bagi perbankan yang menyediakan layanan e-banking sebagai menunjang keselarasan sistem keamanan.

⁸⁰ Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁸¹ Wawancara Baharudin 2 April 2018

⁸² Wawancara Wahyu Hidayat 3 Mei 2018

d) Peningkatan Sistem Prosedur.

Banyak sekali terjadi kasus pencurian identitas calon nasabah dan juga nasabah serta tidak terjaminnya perlindungan data dan informasi pribadi dalam jangka panjang akan menjadi titik kerawanan yang paling potensial untuk dimanfaatkan oleh para pelaku berbagai jenis kejahatan bukan hanya terkait layanan elektronik perbankan melainkan juga kejahatan lainnya. Santu Adi Wijoyo menuturkan.⁸³

kelemahan prosedur paling menonjol adalah lemahnya proses identifikasi dan validasi calon nasabah. Masalah ini bukan sepenuhnya kesalahan bank, karena di Indonesia belum diterapkan Single Identity Number (SIM) yang terintegrasi antar departemen terkait pelaksanaan pelayanan publik, sehingga mudah sekali untuk melakukan pemalsuan identitas dan mengecoh sistem validasi bank sehingga akhirnya akan berakibat pada penyalahgunaan rekening, fasilitas dan layanan terkait dengan nasabah seperti kartu ATM/debit untuk kegiatan kejahatan mulai fraud (penipuan) hingga ke pencucian uang. Kecenderungannya para pelaku kejahatan akan memilih untuk sejauh mungkin hanya menggunakan layanan elektronik saja, menghindari transaksi dan kontak fisik baik dengan petugas bank maupun korban. Sejumlah kerawanan prosedur lainnya juga dijumpai di dalam sistem verifikasi untuk layanan SMS/*mobile banking* dan *internet banking*.⁸⁴

Baharudin menambahkan;

setiap layanan e-banking terhubung secara online, dalam hal ini BCA memiliki kebijakan privasi dalam prosedur pelaksanaannya untuk tetap bisa memberikan pengamanan secara maksimal sebagai bentuk perlindungan nasabahnya. Untuk melihat beberapa kebijakan privasi tersebut mbak bisa melihat di web kami yaitu: www.bca.co.id, www.klikbca.com atau www.ibank.klikbca.com.⁸⁵

⁸³ Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁸⁴ Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁸⁵ Wawancara Baharudin 2 April Mei 2018

Berikut bentuk kebijakan privasi tersebut:

- 1) BCA tidak menjual, menukar atau memperlihatkan segala informasi yang berkaitan dengan nasabah atau pengunjung situs dan internet banking BCA.
- 2) BCA tidak melacak pengunjung situs BCA.
- 3) Website ini menggunakan cookie.
- 4) Semua transaksi perbankan nasabah dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia serta kebijakan internal BCA.

Untuk sistem pengaman BCA menggunakan 3 (tiga) lapis sistem pengamanan untuk melindungi akses dan transaksi nasabah di *e-banking* BCA yaitu:

- a. *Secure Socket Layer* ("SSL") SSL adalah teknologi pengamanan yang 'mengacak' jalur komunikasi antar komputer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain.
- b. User ID dan Personal Identification Number ("PIN").
- c. *One Time Password* yang dihasilkan oleh KeyBCA. One-time Password adalah teknologi pengamanan yang selalu menghasilkan password yang berbeda setiap kali alat/token pengamannya digunakan.⁸⁶

Proteksi Komunikasi Internet Banking BCA. BCA menggunakan teknologi enkripsi *Secure Socket Layer* (SSL) 2048 bit untuk memproteksi

⁸⁶ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

komunikasi antara komputer nasabah dan server BCA selama nasabah mengakses internet banking BCA. Untuk memastikan proteksi komunikasi selama mengakses internet banking BCA, nasabah dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Periksa sertifikat SSL secara teratur untuk memastikan bahwa nasabah menerima sertifikat SSL yang sah yang telah terdaftar untuk IBANK.KLIKBCA.COM.
- 2) Apabila nasabah menerima pesan yang menjelaskan bahwa sertifikat tidak sah, nasabah tidak melanjutkan akses internet banking BCA.
- 3) Memastikan bahwa nasabah telah mengetik alamat yang benar yaitu <https://ibank.klikbca.com>.
- 4) Memastikan bahwa pada *browser* nasabah terdapat gambar gembok/kunci yang mengindikasikan bahwa halaman yang Anda akses saat ini dienkripsi dengan menggunakan SSL. Jika nasabah tidak melihat gambar gembok/kunci, dimohon untuk logout dan kemudian melakukan login kembali.
- 5) Memastikan bahwa nasabah telah logout saat meninggalkan komputer meskipun hanya sesaat.
- 6) Sebaiknya nasabah tidak mengakses internet banking BCA di warnet atau di jaringan yang tidak pasti keamanannya.⁸⁷

Proteksi Akses Internet Banking BCA. BCA mewajibkan nasabah untuk memasukkan User ID dan PIN sebelum nasabah dapat melakukan

⁸⁷ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

akses ke internet banking BCA. Untuk memastikan proteksi bagi nasabah dalam melakukan akses ke *internet banking* BCA, mohon lakukan hal-hal sebagai berikut:⁸⁸

- 1) Menjaga kerahasiaan User ID dan PIN, jangan diberitahukan kepada orang lain, kecuali untuk melakukan transaksi-transaksi tertentu yang mengharuskan nasabah untuk memberitahukan User ID milik nasabah, antara lain untuk transaksi pembelian barang secara on-line, dan jangan disimpan dalam Internet Explorer Anda.
- 2) Menjaga memberitahukan PIN atau sebagian PIN nasabah kepada orang lain, walaupun orang tersebut mengaku sebagai karyawan BCA. BCA tidak pernah menanyakan PIN nasabah.
- 3) Mengganti PIN Anda secara periodik di *internet banking* BCA pada menu Administrasi-Ganti PIN atau jika tidak yakin terhadap kerahasiaan PIN. Jangan menggunakan PIN yang mudah diterka seperti: 111111, 222222, 123456, 654321, tanggal lahir, nomor mobil, alamat dan lain-lain. Jangan menuliskan PIN di tempat dimana orang lain dapat membacanya.
- 4) PIN *internet banking* BCA yang berbeda dengan PIN yang nasabah gunakan untuk mengakses situs lain.
- 5) Hubungi Halo BCA jika nasabah lupa PIN atau PIN terblokir. Ikuti instruksi mereka bagaimana cara untuk mengaktifkan fasilitas internet banking kembali.

⁸⁸ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

KeyBCA dan Proteksi KeyBCA. BCA mewajibkan nasabah menggunakan security token yang dinamakan KeyBCA untuk menghasilkan One Time Password yang digunakan untuk mengotentikasi setiap transaksi finansial nasabah dan sebagai tanda persetujuan nasabah terhadap transaksi yang dilakukan. Nasabah harus memasukkan One Time Password yang dihasilkan oleh KeyBCA jika melakukan transaksi finansial seperti : transfer dana, pembelian dan pembayaran dan transaksi non finansial seperti : aktivasi KeyBCA, tambah koneksi, hapus koneksi dan registrasi inquiry tagihan kartu kredit BCA. Transaksi yang dapat dilakukan tanpa menggunakan KeyBCA adalah: informasi rekening, status transaksi, history transaksi, administrasi dan email.⁸⁹

Untuk memastikan proteksi bagi KeyBCA nasabah, mohon lakukan hal-hal sebagai berikut :

- a) KeyBCA nasabah diamankan dengan PINnya sendiri. Gantilah PIN KeyBCA nasabah segera setelah nasabah menerima KeyBCA, dan gantilah PIN KeyBCA secara periodik atau jika tidak yakin terhadap kerahasiaan PIN. Jangan menggunakan PIN yang mudah diterka seperti: 111111, 222222, 123456, 654321, tanggal lahir, nomor mobil, alamat dan lain-lain. Jangan menuliskan PIN Anda di tempat dimana orang lain dapat membacanya.

⁸⁹ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

- b) Tidak meminjamkan KeyBCA kepada orang lain.
- c) Menjaga kerahasiaan PIN KeyBCA, jangan diberitahukan kepada orang lain.
- d) Tidak memberitahukan PIN atau sebagian dari PIN KeyBCA kepada orang lain, walaupun orang tersebut mengaku sebagai karyawan BCA. BCA tidak pernah menanyakan PIN KeyBCA.
- e) Menghubungi Halo BCA jika KeyBCA hilang, rusak atau terblokir. Mengikuti instruksi mereka tentang cara mendapatkan KeyBCA baru atau mengaktifkan KeyBCA kembali.
- f) Cara menggunakan KeyBCA dapat dilihat pada petunjuk yang disertakan dengan KeyBCA yang nasabah terima.

Alamat e-mail dan proteksi informasi transaksi. BCA mewajibkan nasabah untuk memberikan alamat e-mail nasabah kepada BCA. BCA akan menggunakan alamat e-mail untuk mengirimkan informasi atas transaksi finansial yang telah nasabah lakukan melalui internet banking BCA dan beberapa transaksi non finansial yaitu saat login pertama kali, perubahan alamat e-mail, tambah koneksi, dan lain-lain. Selain itu BCA juga menggunakan alamat e-mail nasabah untuk kepentingan promosi, undangan *gathering* dan informasi-informasi lainnya.⁹⁰

Untuk memastikan proteksi pengiriman informasi ke alamat e-mail nasabah, bisa melakukan hal-hal sebagai berikut:

⁹⁰ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

- 1) Memberikan kepada BCA alamat e-mail pribadi. Tidak menggunakan alamat e-mail palsu.
- 2) Mengubah segera alamat e-mail di internet banking BCA jika nasabah hendak mengganti alamat e-mail.
- 3) Jika nasabah menghubungi BCA melalui e-mail, tidak mengirimkan informasi rekening yang sifatnya rahasia atau sensitif, termasuk.

Selanjutnya nasabah juga harus memahami cara kerja layanan tersebut dan memperhatikan dengan cermat setiap transaksi yang terjadi dan melakukan cross check apabila dijumpai potensi kelemahan dan kesalahan, tambah Baharudin. Harus diperhatikan bahwa layanan tersebut melibatkan pihak selain bank yaitu operator selular dan provider internet sehingga kelemahan bisa saja terjadi pada sistem mereka, bukan pada sistem perbankan. Maka dari itu selain pihak BCA yang bersosialisasi terhadap nasabah, BCA selaku penerbit kartu juga menganjurkan kepada operator selular dan provider internet agar lebih banyak lagi melakukan sosialisasi prosedur pengamanan kepada para penggunaannya sehingga resiko terjadinya insiden dapat diminimalisir.⁹¹

Saat ini paling mengkhawatirkan dan terbukti paling sering dieksploitasi oleh pelaku kejahatan adalah kerawanan prosedur pada mesin ATM dan mesin EDC. Masalahnya adalah minimnya upaya pengawasan bank terhadap dua sistem tersebut. Sehingga nasabah dituntut untuk lebih berhati-hati/waspada saat bertransaksi di ATM dan EDC. Bukan hanya modus eksploitasi yang melibatkan teknologi seperti *skimming* namun juga yang konvensional seperti hipnotis serta aneka penipuan via SMS, undian berhadiah dan lain-lain.

Demi menjaga apabila hal tersebut terjadi, bapak Santu Adi Wijoyo berkata BCA sering memberikan pesan peringatan (reminder) kepada nasabah, dan juga mengupayakan peningkatan sistem pengamanan yang memadai

⁹¹ Wawancara Baharudin 2 April 2018

dengan memasang kamera pengawas (CCTV) baik di kantor, super market dan di toko-toko yang ada mesin EDC BCA dan juga ATM BCA.⁹²

e) Menumbuhkan Kesadaran Prilaku dan Kemampuan Sumber Daya Manusia.

Salah satu penyebab utama terjadinya insiden keamanan di dalam dunia teknologi informasi adalah akibat kelemahan manusia. Baik itu SDM perbankan, nasabah itu sendiri maupun juga aparat penegak hukum. Pada sisi perbankan, tidak semua SDM disiplin di dalam menerapkan prosedur pengamanan. Sedangkan di sisi nasabah upaya sosialisasi untuk menciptakan kesadaran masih dilakukan secara parsial dan kasuistis. Dalam hal ini, Baharudin menyatakan:

“saya mengakui semua karyawan BCA sudah mempunyai kemampuan dan kelebihan di bidangnya masing-masing dan itu tidak diragukan lagi”. Keberhasilan sebuah perusahaan tidak terlepas dari faktor kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalamnya. SDM dipandang sebagai salah satu elemen penentu keunggulan daya saing perusahaan. Selama ini BCA menaruh perhatian terhadap pengembangan kualitas SDM melalui berbagai program dan pelatihan. Bagi kami, SDM merupakan aset berharga karena menjadi kekuatan utama BCA dalam melayani nasabah. BCA terus memperbaharui dan mengembangkan program pelatihan agar para karyawan tetap menjadi yang terdepan dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Baharuddin melanjutkan:

Program pelatihan dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf dari semua divisi termasuk layanan penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pemasaran, manajemen risiko dan pengendalian internal. Selain melalui pelatihan in-house, BCA juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti program pelatihan eksternal sesuai dengan kebutuhan spesifikasi bidang karyawan atau memberikan pelatihan untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan baru. BCA fokus pada kualitas layanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan terlatih, seraya mempertahankan

⁹² Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

posisinya sebagai perusahaan pilihan (*employer of choice*) di Indonesia. Prestasi dan keberhasilan implementasi strategi bisnis BCA bertumpu pada SDM yang andal dan terlatih. Kontribusi karyawan di semua tingkat organisasi merupakan kunci dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah dan mempertahankan soliditas posisi BCA di tengah ketatnya kompetisi.⁹³

Selanjutnya Baharudin menambahkan;

Berbicara disiplin ketika SDM BCA bisa dikatakan handal dengan banyak prestasi yang BCA raih dengan kemampuan SDM nya maka sudah jelas dalam kehandalan SDM tersebut didalamnya ada sikap disiplin. Di perusahaan manapun setiap karyawan diharuskan memiliki karakter disiplin tersebut begitupun di BCA, untuk menumbuhkan karakter tersebut BCA menerapkan kode etik yang mana semua karyawan harus mematuhi kode etik tersebut. Misalnya seperti penjelasan sebelumnya semua karyawan harus menjaga kerahasiaan data nasabah, baik itu data pribadi maupun data perbankannya. Bagi mereka yang tidak mengikuti kode etik yang berlaku maka akan ada sanksi tersendiri bagi mereka. Sanksi paling ringan seperti teguran atau peringatan. Namun jika karyawan tersebut tidak mengindahkan peringatan tersebut dan tetap melakukan kesalahan berkali-kali minimal 3 kali. Maka sanksi yang diberikan BCA akan lebih berat lagi seperti pemberhentian kerja ketika karyawan tersebut melakukan kesalahan yang sangat fatal, misalnya menjual data nasabah. Selain itu bagi mereka yang melakukan kesalahan dan menyebabkan salah satu nasabah mengalami kerugian maka selain menanggung resiko dipecat dia juga akan menanggung resiko kerugian yang dialami nasabah mungkin dengan dituntut dan sebagainya. Dengan begiu itu akan membuat semua pihak di BCA menjadi insan yang disiplin, jujur, dan intinya berintegritaslah tuturnya.⁹⁴

Santu Adi Wijoyo melanjutkan:

Sedang untuk menumbuhkan kesadaran untuk nasabah sendiri sebagaimana disebutkan sebelumnya BCA selalu melakukan sosialisasi sesering mungkin terhadap nasabah tentang informasi produk dan hal-hal serta resiko yang melekat pada produk tersebut. Proses sosialisasi ini tidak hanya dilakukan saat ada kasus saja, tetapi proses ini dilaksanakan secara paralel dengan setiap kegiatan marketing dan melekat di dalam setiap produk perbankan (bukan hanya untuk e-banking saja) dan dilaksanakan secara terus-menerus, karena bisnis BCA adalah bisnis jasa berbasis kepercayaan (*trust*) sehingga isu keamanan seharusnya menempati prioritas tertinggi yang harus disampaikan kepada nasabah. Pada

⁹³ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

⁹⁴ Wawancara Santu Adi Wijoyo 14 Mei 2018

prakteknya BCA sebagai penyelenggara e-banking tidak menerapkan prosedur pengamanan pragmatis yang pada dasarnya hanya melindungi kepentingan bank saja, yang mana kepentingan nasabah justru tidak terlindungi. Dengan beberapa kebijakan yang sudah dilakukan oleh BCA, seperti kebijakan tentang PIN, kebijakan tentang kartu, dan kebijakan yang lain-lain. Hal ini mendakan bahwa sistem pengamanan tidak hanya tertuju pada BCA saja tetapi juga untuk para nasabah. Pengamanan untuk menghindari semua resiko yang mungkin timbul dari produk tersebut.⁹⁵

Baharudin menambahkan:

Bagi BCA masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya harus terus mendapatkan update, informasi tentang masalah keamanan di dunia perbankan bahkan bila diperlukan tools untuk mengamankan diri. Terkadang BCA melakukan kampanye secara umum agar masyarakat dan nasabah paham adanya ancaman bahaya misalnya, dengan dijelaskan kondisi di sekitar mesin ATM dan prosedur serta etika yang sebaiknya diterapkan ketika memanfaatkan layanan tersebut. Contoh: perlunya jarak antrian dalam batas yang aman agar orang tidak mudah mengintip. Layanan peringatan (reminder, misalnya via SMS) berupa anjuran untuk mengganti PIN dan password secara rutin, pesan kewaspadaan terhadap aneka modus penipuan, hipnotis dan lain sebagainya. Demikian juga dengan nasabah layanan online banking. Update informasi mengenai modus phishing, password hijacking, ancaman penyebaran malware serta potensi pencurian informasi personal harus dilakukan secara periodik. Bahkan untuk meningkatkan kualitas dalam menyampaikan keluhan pun, nasabah e-banking tidak hanya bisa menghubungi customer service via telepon. BCA juga menyediakan untuk pelanggan e-banking layanan customer service via instant email. Apalagi di tengah trend dunia yang sudah semakin mobile dan always on. Layanan dukungan semacam ini sangat menentukan persepsi nasabah dalam mengukur kemampuan dan tingkat percepatan respon bank di dalam menangani insiden.⁹⁶

Kesimpulan dari penjelesan diatas adalah untuk tetap mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perbankan, perbankan perlu memupuk kemampuan sumber daya manusia seperti karyawan agar bisa memberi pelayanan terbaik untuk nasabah. Dan untuk menghindari nasabah dari penipuan dari sisi nasabah juga perlu

⁹⁵ Wawancara Santu Adi Wijoyo 14 Mei 2018

⁹⁶ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

ditumbuhkan kesadaran diri untuk lebih mampu menjaga data diri dan perbankan.

f) Buku Panduan Merchant Kasir.

Baharudin menyatakan:

setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah selalu tersambung dengan komputer BCA secara otomatis dan komputer BCA merekam data-data nasabah dengan baik, baik transaksi itu berhasil ataupun gagal. Kegagalan transaksi biasanya terjadi karena adanya beberapa kemungkinan, yang pertama karena sinyal buruk, kedua karena mesin kotor atau rusak, yang ketiga karena kartu. Jika terjadi kegagalan pada transaksi nasabah, BCA dibantu oleh pihak teknisi untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut. Biasanya setelah pemasangan mesin EDC pihak teknisi BCA memberikan *training* singkat tentang EDC dan buku panduan merchant kasir BCA yang berisi tentang langkah-langkah yang harus dilakukan oleh merchant atau kasir apabila transaksi nasabah mengalami kegagalan.⁹⁷

Berikut beberapa masalah error yang bisa terjadi saat nasabah melakukan transaksi serta penyelesaiannya oleh *merchant*.

1. Masalah pada kartu

- a) *Decline*: Transaksi ditolak oleh bank penerbit kartu, tidak diperbolehkan untuk menggesek ulang kartu.
- b) *Do Not Honour*: Transaksi ditolak oleh bank penerbit kartu, tidak diperbolehkan untuk menggesek ulang kartu.

Solusi untuk penyelesaian masalah diatas adalah:

- (1) *Referal/Please Call*: permasalahan terjadi di kartu atau transaksi yang perlu dikonfirmasi ke bank penerbit kartu, hubungi bagian *Mercant Hotline* BCA.

⁹⁷ Wawancara Baharudin, 14 Mei 2018

(2) *Pick Up*: Tahan kartu bila memungkinkan berikan alasan yang baik, bahwa anda harus menahan kartu sesuai dengan respon otoritas dan segera informasikan kepada bagian *Mercant Hotline* BCA.

c) *Expired Card*: Transaksi ditolak, karena masa berlaku kartu sudah kadaluwarsa, cek tanggal dan tahun pada EDC, jika tidak *update* coba laporkan ke *Mercant Hotline* BCA.⁹⁸

2. Masalah pada komunikasi

a) *Please Try Again CE (Comm. Error)* : Masalah dikarenakan jaringan line telepon *merchant* atau jaringan telkom.

Solusi :

- 1) Cek line telepon
- 2) Lakukan transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP)
- 3) Reset EDC (matikan dan nyalakan kembali) dan coba transaksi kembali. Apabila masih terjadi, maka catat No. S/N EDC dan laporkan ke *Mercant Hotline* BCA.

b) *Please Try Again ND (Not Difine)*: Kemungkinan problem terjadi akibat gangguan komunikasi saat transaksi. Solusi :

- 1) Lakukan transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP).
- 2) Reset *EDC* (matikan dan nyalakan kembali) dan coba transaksi kembali. Apabila masih terjadi, maka catat No. S/N EDC dan laporkan ke *Mercant Hotline* BCA.

⁹⁸ Buku panduan merchant kasir BCA

c) *Please Try Again TO (Time Out* : Waktu dial EDC telah habis (*time out*) perlu diperhatikan TO tersebut terjadi apakah sebelum atau sesudah EDC melakukan *processing*. Apabila sebelum *processing* kemungkinan besar problem terjadi di sisi line telepon *merchant* atau di jaringan telkom. Solusi:

- 1) Lakukan transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP). Apabila setelah *processing*, kemungkinan besar problem terjadi di sisi bank atau jaringan komunikasi data ke *issuer* bank.
- 2) Check transaksi pada pada bacth menu *Review*. Apabila mendapat respon Approve maka lakukan reprint transaksi, apabila transaksi tidak mendapat respon apa-apa maka ulangi transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP).⁹⁹

d) *Line Busi*: hal ini bisa disebabkan karena line telepon tidak tersambung ke mesin EDC atau line telepon sedang dipergunakan.

Solusi :

- 1) Lakukan pengecekan line telepon
- 2) Jika line telepon yang terpakai semua, tunggu sampai EDC atau peralatan lain yang paralel selesai digunakan apabila masih terjadi *line busy*, maka laporkan ke *Merchat Hotline* BCA

e) *Try Settlement Again*: disebabkan karena proses settlement yang dilakukan terputus (gagal settlement) karena masalah komunikasi.

⁹⁹ Buku panduan merchant kasir BCA

Solusi: Lakukan proses *settlement* ulang. Bila tetap gagal, hubungi *Merchat Hotline* BCA untuk di cek transaksinya.

- f) *Error Call Help-XX*: Gangguan pada jaringan atau sistem komunikasi bank. Solusi: Catat No.S/N EDC dan laporkan ke *Merchat Hotline* BCA

3. Masalah pada teknis

Swipe Error: hal ini disebabkan karena:

- 1) Cara gesek kartu tidak sempurna.
Solusi: ulangi menggesek kartu dengan sempurna
- 2) EDC card reader kotor/rusak.
Solusi: bersihkan card reader EDC dengan kertas
- 3) Magnetic stripe kartu cardholder rusak

Solusi: minta *cardholder* hubungi bank penerbit

In Correct PIN: disebabkan *cardholder* salah memasukkan PIN.

Solusi :

- 1) Minta *cardholder* memasukkan PIN yang benar
- 2) Apabila *in corret* PIN terjadi pada beberapa kartu laporkan ke

Merchat Hotliney untuk mengganti EDC nya.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Buku panduan merchant kasir BCA

3. Tindakan Penyelesaian

a) Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Menurut bapak Baharudin terdapat dua tahap dalam penyelesaian pengaduan nasabah yaitu pengaduan secara tertulis dan pengaduan secara lisan.¹⁰¹

Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pasal 2 yang berbunyi:

- 3) Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang dilakukan oleh Nasabah dan atau perwakilan nasabah
- 4) Untuk menyelesaikan pengaduan bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur yang meliputi: penerimaan pengaduan,- penanganan dan penyelesaian pengaduan,serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan¹⁰²

Syarat-syarat Pengaduan Nasabah

Pengadu	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
Nasabah	1) Bukti identitas 2) Dokumen pendukung pengaduan yang diperlukan misalnya: bukti setoran, bukti transfer, rekening koran	1) Harus diajukan nasabah yang bersangkutan. 2) Nasabah yang mengajukan harus diverifikasi	Nasabah wajib melengkapi dokumen yang dipersyaratkan (sama seperti syarat pengajuan tertulis)

¹⁰¹ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

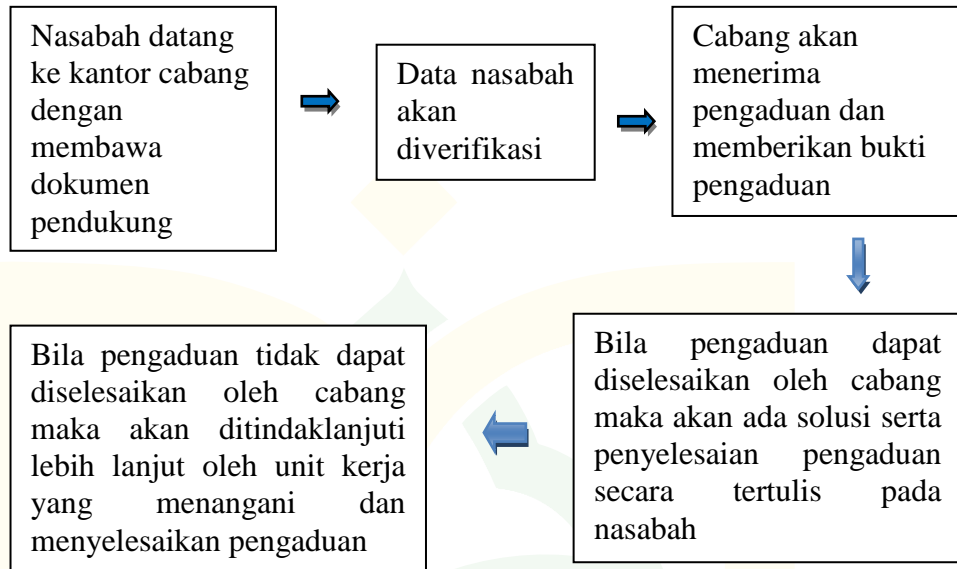
¹⁰² Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Pengadu	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
	dll	keabsahannya	
Perwakilan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bukti identitas perwakilan nasabah 2) Surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah. 3) Dokumen lain yang menunjukkan 	Tidak diperkenankan.	Perwakilan nasabah wajib melengkapi dokumen yang dipersyaratkan (sama seperti syarat pengajuan tertulis)

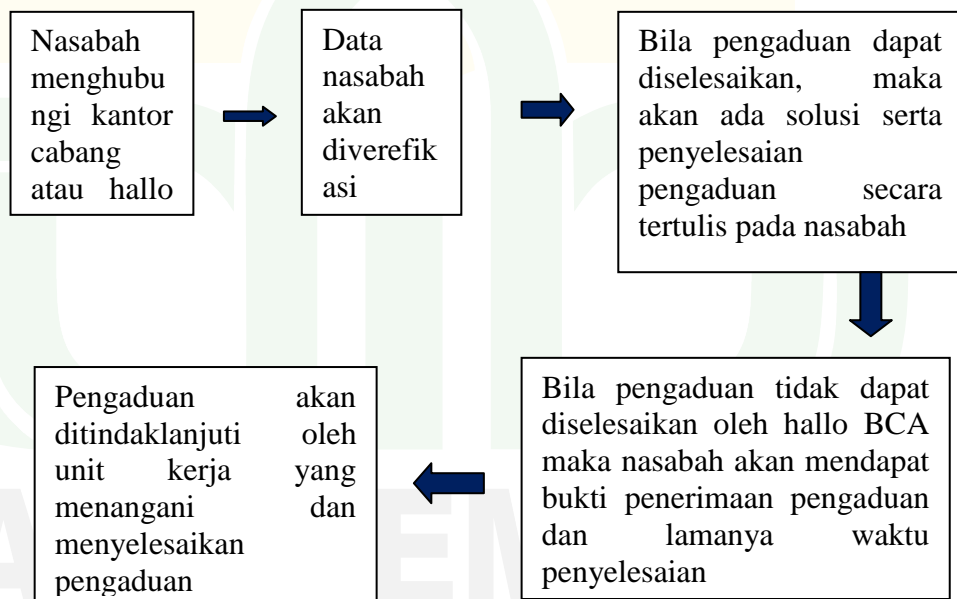
Pengadu	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
	perwakilan nasabah berwenang mewakili nasabah, misalnya Penetapan wali/pengampun dari pengadilan. 4) Bukti identitas nasabah yang diwakili dan dokumen pendukung pengaduan yang diperlukan (misalnya bukti setoran, bukti transfer, rekening koran, dll)		

IAIN JEMBER

Langkah-Langkah Nasabah Dalam Mengajukan Pengaduan Tertulis Di Cabang/KP



Langkah-langkah nasabah dalam mengajukan pengaduan secara lisan tanpa tatap muka di Halo BCA



Bapak Baharudin menyampaikan:

Pengaduan masalah di ajukan ke bagian umum terlebih dahulu, setelah itu barulah dari bagian umum dilimpahkan pada bagian masing-masing unit. Jika keluhan permasalahan yang terjadi pada nasabah adalah tentang kartu maka selanjutnya nasabah dihubungkan kebagian EDC jika pengaduan tersebut dilakukan melalui halo BCA. Namun jika nasabah

mengadu melalui tertulis bisa datang langsung ke BCA dan langsung diarahkan keruang bagian EDC. Jika sebelumnya nasabah sudah pernah kebagian EDC maka tidak perlu kebagian umum bisa langsung keruangan saya.¹⁰³

b) Prosedur Pengembalian Dana

Perlindungan pasca proses merupakan bentuk tanggung jawab yang diberikan BCA kepada nasabah apabila terjadi kerugian terhadap nasabah yang disebabkan oleh kelalaian BCA.

Berdasarkan UUPK pasal 19 tentang tanggung jawab produsen terhadap konsumen maka terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan masalah yang terjadi antara produsen dan konsumen diantaranya:¹⁰⁴

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

¹⁰³ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

¹⁰⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Baharudin berkata

Ganti rugi akan diberikan oleh BCA namun dengan catatan kerugian tersebut memang disebabkan oleh sistem BCA, namun jika kerugian yang diderita nasabah karena kelalaian nasabah sendiri maka tidak ada ganti rugi, kerugian menjadi tanggungan nasabah. Tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan pengembalian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang kehilangan uang dalam rekeningnya karena kejahatan penggandaan kartu atau uang nasabah tersebut hilang karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah.¹⁰⁵

Proses klarifikasi diawali dengan melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Dari data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, transfer dana via ATM serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Khusus terhadap nasabah yang mengadukan saldo rekeningnya berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. Rekaman transaksi tersebut akan diklarifikasi kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi yang mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah. Dari beberapa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut kemudian dilakukan pengecekan detail transaksi. Apabila transaksi dilakukan melalui ATM, akan dilakukan pengecekan pada rekaman CCTV pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman tersebut dapat diketahui siapa yang melakukan transaksi di mesin ATM menggunakan kartu ATM nasabah.

¹⁰⁵ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

Selama saya bekerja di BCA ini hampir 5 tahun belum ada nasabah yang melakukan pengaduan kehilangan dana direkening. Untuk pemaparan penyelesaian masalah dan prosedur pengembalian dan apabila ada nasabah yang mengalami kerugian saya umpamakan pada sebuah kasus saja ya?, tutur bapak Baharudin.

Misalkan ada kasus penggandaan kartu ATM nasabah Bank BCA di Jember. Dari rekaman CCTV pada beberapa mesin ATM di wilayah Jember dan sekitarnya diketahui bahwa ada seorang laki-laki melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan beberapa kartu ATM yang setelah diselidiki kartu ATM tersebut adalah kartu ATM dengan identitas nasabah yang melakukan pengaduan ke BCA karena dananya berkurang. Dari fakta yang ditemukan tersebut, barulah pihak bank menyimpulkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah adalah transaksi janggal yang sebenarnya tidak dilakukan oleh nasabah melainkan dilakukan oleh orang lain yang patut diduga merupakan pelaku atau kelompok pelaku penggandaan kartu ATM. Dengan kesimpulan tersebut, pihak bank selanjutnya mengembalikan dana nasabah sesuai dengan jumlah yang berkurang karena perbuatan pelaku.

Namun apabila hasil klarifikasi dan penyelidikan ternyata tidak ditemukan adanya indikasi transaksi janggal yang bukan dilakukan oleh nasabah melainkan semata-mata karena kelalaian nasabah, maka pihak bank tidak akan mengembalikan dana/uang nasabah yang berkurang walaupun transaksi tersebut sebenarnya tidak dikehendaki oleh nasabah. Contoh alasan kehilangan dana karena kelalaian nasabah antara lain : kartu ATM nasabah tertinggal pada mesin ATM karena nasabah lupa mengambilnya setelah transaksi, kartu ATM nasabah hilang bersama dengan catatan nomor PINnya sedangkan nasabah tidak melakukan pemblokiran dengan segera, nasabah menjadi korban penipuan seperti penipuan undian berhadiah, jual beli secara *online*, maupun penipuan dengan modus lainnya. Semua contoh kasus tersebut, dana/uang nasabah yang hilang tidak akan mendapatkan pengembalian dari pihak bank.¹⁰⁶

Santu Adi Wijoyo menambahkan:

Prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban kejahatan jika itu kasus besar seperti penggandaan maka proses penanganan diambil alih langsung oleh kantor pusat di Jakarta atas permintaan kantor pusat. Sedangkan kantor cabang Jember hanya menerima pengaduan nasabah tersebut. Pelaksanaan penyelesaian pengaduan para nasabah ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat Jakarta mulai dari tahap klarifikasi dan kemudian bekerjasama dengan pihak kepolisian untuk mengetahui pelaku penggandaan kartu tersebut. Setelah dapat

¹⁰⁶ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

disimpulkan bahwa pengaduan nasabah yang kehilangan dana disebabkan oleh penggandaan kartu, langkah Bank BCA selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer ke masing-masing rekening milik nasabah. Jika yang terjadi adalah kasur yang cukup besar.

Namun jika kerugian yang dialami nasabah tidak begitu besar, contoh misalkan ada seorang nasabah yang melakukan pembayaran menggunakan kartu dan karena error yang terjadi pada mesin EDC sehingga menyebabkan rekening nasabah terdebit dua kali sehingga jumlah nominal yang tertera di struk melebihi harga barang belanjaan, maka pengaduan tersebut bisa langsung diselesaikan di BCA KCU Jember dalam arti BCA langsung mengganti uang nasabah tersebut dengan catatan nasabah bisa membuktikan bahwa rekening nasabah tersebut terdebit dua kali dengan membawa bukti struk pembayaran tadi. Pengembalian dana nasabah tersebut dengan beberapa pertimbangan bahwa kecepatan pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah paling penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank, lagi pula nilai kerugian tidak begitu besar. Untuk pengaduan ini bisa dilakukan oleh nasabah langsung atau melalui merchant. Dengan proses penyelesaian selambat-lambatnya 14 kerja terhitung dari tanggal nasabah melakukan pengaduan.¹⁰⁷

c) **Prosedur Penyelesaian Sengketa**

Dengan dilaksanakannya prosedur penanganan pengaduan nasabah tersebut diharapkan dapat menjamin terselenggaranya upaya penyelesaian pengaduan dari para nasabah kepada pihak bank secara efektif dalam waktu yang singkat, cepat dan tepat serta dapat mendukung kesetaraan hubungan antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan pihak nasabah selaku konsumen dan pengguna jasa perbankan. Baharudin menuturkan lebih lanjut

Nasabah dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses, kekeluargaan (negosiasi antara bank dan nasabah), mediasi, dan arbitrase yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan

¹⁰⁷ Wawancara Santu Adi Wijoyo 14 Mei 2018

tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Namun selama ini BCA mampu memenuhi tanggung jawabnya terhadap nasabah yaitu memenuhi setiap kewajiban BCA yang merupakan hak nasabah dengan baik sehingga setiap masalah yang terjadi bisa diselesaikan dengan tanpa melalui pengadilan seperti negosiasi.¹⁰⁸

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Bab III pasal 4A yang berbunyi “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai penyelesaian sengketa paling kurang berupa: mediasi,ajudikasi, dan arbitrase”.¹⁰⁹

Setiap pengaduan nasabah akan diproses sampai diperoleh hasil penyelesaian yang diinginkan nasabah dan pihak bank. Apabila tidak diperoleh titik temu antara pihak bank dengan nasabah yang menimbulkan adanya sengketa yang biasanya disebabkan oleh tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah, maka terhadap sengketa tersebut dilakukan mediasi dan arbitrase. Dengan adanya mediasi perbankan tersebut diharapkan dapat diperoleh suatu penyelesaian sengketa antara pihak nasabah dengan pihak bank secara sederhana, murah dan cepat serta menjaga agar hak-hak sebagai nasabah tetap dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik. Namun jika dalam mediasi dan arbitrase antara nasabah dan pihak

¹⁰⁸Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

¹⁰⁹Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

perbankan tidak mendapat kesepakatan damai maka yang terakhir penyelesaian sengketa bisa menggunakan bantuan pengadilan atau litigasi.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk memperkuat fasilitas data hasil observasi maka dalam penyajian dan hasil analisis data berikut ini akan difokuskan pada strategi perlindungan nasabah yang dilakukan oleh Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

1. Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

BCA melakukan dua pedekatan dalam melaksanakan kewajibannya melindungi nasabah pengguna EDC yaitu: tindakan pencegahan (preventif) dan tindakan penanganan (represif) atau penyelesaian (kuratif). Tindakan pencegahan (preventif) dilakukan dalam bentuk pengaturan (prosedur) pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi bersifat preventif di-perlukan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang baik atas produk (termasuk fitur dasar, manfaat, dan resiko yang terkandung dalam produk tersebut), serta hak dan kewajiban konsumen. Tindakan represif dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa.¹¹⁰

¹¹⁰ Wawancara Baharudin 2 April 2018

2. Tindakan Preventif PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

untuk mencegah permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC

Tabel tindakan preventif

No	Tindakan preventif (pencegahan)	Proses
1	Menjaga data	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak menempatkan data penting dan lengkap disemua komputer 2) Larangan melakukan double swipe terhadap merchant 3) Menjaga kerahasiaan data diri ataupun data perbankan bagi nasabah dengan cara nasabah tidak boleh dengan mudah memberikan salinan nomor PIN dan nomor CCV serta data pribadi lainnya yang berkaitan dengan simpanan, dll 4) Penggunaan PIN sebagai ganti tanda tangan, tidak boleh menggunakan PIN sesuai tanggal lahir 5) Menghindari penggunaan koneksi internet menggunakan wifi publik 6) Nasabah menghubungi call center resmi apabila ada transaksi yang mencurigakan 7) Nasabah mengaktifkan laporan transaksi
2	Perawatan fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perawatan mesin Melakukan maintennce (perawatan, pembersihan pada mesin ATM dan EDC setiap 1 bulan sekali) 2) Perawatan kartu BCA selalu berinovasi meningkatkan kaulitas produk seperti mengembangkan jenis kartu yang lebih kuat teknologi pengamanannya seperti smart card yang dilengkapi dengan chip RFID, biometrik dan sebagainya, pembaharuan kartu ketika kartu sudah sampai pada masa berlakukannya dan kebijakan penggantian PIN secara periodik

No	Tindakan preventif (pencegahan)	Proses
3	Peningkatan kemampuan aplikasi	Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi dan kemudahan akses untuk koneksi internet BCA berupaya untuk melindungi jaringan TI bank agar terhindar dari berbagai kerusakan atau serangan virus. Saat ini BCA mengimplementasikan teknologi IPS (<i>Intrusion Prevention Sistem</i>) untuk menunjang keselarasan sistem keamanan yang ada, sehingga memungkinkan melakukan deteksi dini, klarifikasi, dan selekse terhadap berbagai ancaman seperti virus, worm, dan spware BCA meluncurkan teknologi EMV smartchip (Europay-Master-Visa) untuk kartu kredit BCA yaitu sistem baru yang menawarkan fitur keamanan untuk mencegah pemalsuan pada kartu BCA
4	Peningkatan prosedur	Dalam hal ini BCA memiliki kebijakan privasi yang beberapa prosedur untuk nasabah saat melakukan transaksi e-banking. <ol style="list-style-type: none"> 1) BCA tidak menjual atau menukar segala informasi yang berkaitan dengan nasabah pengunjung situs dan internet banking. 2) BCA tidak melacak pengunjung situs BCA. 3) Website menggunakan cookie. 4) Semua transaksi perbankan nasabah dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia serta kebijakan internal BCA
5	Menumbuhkan kesadaran perilaku dan kemampuan sumber daya manusia (SDM)	<ol style="list-style-type: none"> 1) BCA mengembangkan kualitas SDM melalui berbagai program dan pelatihan. Program pelatihan dirancang untuk meningkat keterampilan dan pengetahuan staf dari semua divisi termasuk layanan penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pemasaran, manajemen resiko dan pengendalian internal. 2) Dengan kode etik yang ada juga diharapkan dapat melatih kedisiplinan para karyawan. 3) Sedangkan untuk menumbuhkan kesadaran dan kemampuan SDM dari

No	Tindakan preventif (pencegahan)	Proses
		segi nasabah BCA selalu melakukan sosialisasi edukasi terhadap nasabah tentang informasi produk serta resiko yang melekat pada produk serta cara mengantisipasinya.
6	Buku panduan merchant kasir	Sebelum pemasangan mesin EDC BCA memberikan training singkat tentang EDC dan fitur-fiturnya serta cara mengatasi apabila terjadi masalah pada saat EDC dioperasikan, selain memberikan training merchant juga dibekali buku panduan yang berisi tentang masalah yang bisa saja muncul saat EDC dioperasikan dan solusi penyelesaian masalahnya.

Dilihat dari beberapa tindakan preventif yang dilakukan oleh BCA KCU Jember seperti perawatan fisik, peningkatan kemampuan aplikasi, menumbuhkan kesadaran perilaku dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) tidak lain tujuannya adalah menjaga dan melindungi data nasabah agar data tersebut tidak mudah dicuri dan dipergunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk transaksi yang tidak diharapkan. Agar supaya simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan terjamin keamanannya.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DSAP Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi Dan Transaksi Elektronik. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK/.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi

3. Prosedur Penyelesaian Masalah PT. Bank Central Asia (BCA) KCU

Jember

Tabel Tindakan Penyelesaian

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
1	Prosedur pengaduan nasabah	<p>1) Pengaduan secara lisan Langkah-langkah pengaduan secara lisan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah menghubungi kantor cabang atau hallo BCA bagi yang melakukan pengaduan tanpa tatap muka. Data nasabah akan diverifikasi b. Bila dapat diselesaikan maka akan ada solusi penyelesaian pengaduan secara tertulis pada nasabah c. Bila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh hallo BCA atau maka nasabah akan mendapat bukti penerimaan penyelesaian pengaduan dan lamanya waktu penyelesaian d. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja yang menangani dan menyelesaikan pengaduan <p>2) Pengaduan tertulis Langkah nasabah melakukan pengaduan secara tertulis di cabang/KP</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah datang ke kantor cabang dengan membawa dokumen pendukung b. Data nasabah akan diverifikasi cabang akan menerima pengaduan dan bukti pengaduan c. Bila pengaduan dapat diselesaikan oleh cabang maka akan ada solusi serta penyelesaian pengaduan secara tertulis pada nasabah d. Bila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh cabang maka akan ditindaklanjuti

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		lebih lanjut oleh unit kerja yang menangani dan menyelesaikan pengaduan
2	Prosedur pengembalian dana	<p>Dalam menyelesaikan kasus dan pengembalian dana nasabah yang mengalami kerugian di BCA dilakukan dengan dua cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika kasus tersebut merupakan kasus besar penyelesaian dan pengembalian dana di ambil alih oleh kantor pusat dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang mengalami kerugian karena pihak yang tidak bertanggung jawab seperti penggandaan kartu atau nasabah tersebut mengalami kerugian karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah. b. Proses klarifikasi diawali dengan melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Dari data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, transfer dana via ATM serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Khusus terhadap nasabah yang mengadukan saldo rekeningnya berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. c. Rekaman transaksi tersebut akan diklarifikasi kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi yang mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah. d. Dari beberapa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut kemudian dilakukan pengecekan detail transaksi. Apabila transaksi dilakukan melalui ATM, akan

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		<p>dilakukan pengecekan pada rekaman CCTV pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman tersebut dapat diketahui siapa yang melakukan transaksi di mesin ATM menggunakan kartu ATM nasabah.</p> <p>e. Jika dari hasil rekaman tersebut diketahui bahwa memang ada seorang yang melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM yang setelah diselidiki kartu ATM tersebut adalah kartu ATM dengan identitas nasabah yang melakukan pengaduan ke BCA.</p> <p>f. Dari fakta yang ditemukan tersebut, barulah pihak bank menyimpulkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah adalah transaksi janggal yang sebenarnya tidak dilakukan oleh nasabah melainkan dilakukan oleh orang lain yang patut diduga merupakan pelaku atau kelompok pelaku penggandaan kartu ATM.</p> <p>g. Dengan kesimpulan tersebut, pihak bank selanjutnya mengembalikan dana nasabah sesuai dengan jumlah yang berkurang karena perbuatan pelaku.</p> <p>h. Namun apabila hasil klarifikasi dan penyelidikan ternyata tidak ditemukan adanya indikasi transaksi janggal yang bukan dilakukan oleh nasabah melainkan semata-mata karena kelalaian nasabah, maka pihak bank tidak akan mengembalikan dana/uang nasabah yang berkurang walaupun transaksi tersebut sebenarnya tidak dikehendaki oleh nasabah.</p> <p>i. Contoh alasan kehilangan dana karena kelalaian nasabah antara lain: kartu ATM nasabah tertinggal pada mesin ATM karena nasabah lupa mengambilnya setelah transaksi, kartu ATM nasabah hilang bersama dengan catatan nomor PINnya sedangkan nasabah tidak melakukan pemblokiran dengan segera, nasabah menjadi korban penipuan seperti penipuan</p>

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		<p>undian berhadiah, jual beli secara <i>online</i>, maupun penipuan dengan modus lainnya. Semua contoh kasus tersebut, dana/uang nasabah yang hilang tidak akan mendapatkan pengembalian dari pihak bank.</p> <p>2) Jika kasus yang terjadi termasuk kasus yang ringan (kerugia yang dialami nasabah tidak terlalu besar) maka penyelesaian dan pengembalian dana dilakukan oleh pihak BCA KCU Jember dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah melakukan pengaduan baik secara lisan ataupun tertulis dengan membawa dokumen pendukung seperti bukti pembayaran dll. b. Pengaduan bisadilakukan melalui merchant (merchant yang melakukan pengaduan ke bank) atau bisadilakukan langsung oleh nasabah dengan datang sendiri ke kantor BCA KCU Jember c. Data diverifikasi, klarifikasi pengaduan d. Jika memang terbukti kerugian yang dialami nasabah karena keerroran sistem maka BCA mengembalikan dana nasabah dengan mengirim ke nomor rekening nasabah sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah tersebut e. Jika bank tidak dapat mengirim langsung dana ke nomor rekening nasabah dengan beberapa alasan maka dana nasabah diganti oleh merchant f. Selanjutnya masalah menjadi urusan BCA dan merchant
3	Prosedur penyelesaian sengketa	<p>Penyelesaian sengketa antara nasabah dan BCA dapat melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses, kekeluargaan (negosiasi antara bank dan nasabah), mediasi, dan arbitrase.</p> <p>Namun jika dalam mediasi dan arbitrase antara nasabah dan pihak perbankan tidak mendapat</p>

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		kesepakatan damai maka yang terakhir penyelesaian sengketa bisa menggunakan bantuan pengadilan atau litigasi.

Terdapat tiga tahap tindakan penyelesaian antara nasabah dan BCA prosedur penyelesaian pengaduan, prosedur pengembalian dana dan prosedur penyelesaian sengketa. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian lapangan tentang perlindungan nasabah pengguna electronic data capture (EDC) PT.Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menghasilkan kesimpulan PT.Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna electronic data capture dilakukan dengan dua tindakan yaitu: tindakan preventif dan tindakan penyelesaian

Tindakan preventif merupakan tindakan pencegahan yang dilakukan oleh BCA untuk melindungi konsumen dengan cara mencegah atau menghindari konsumen dari resiko kerugian. Tindakan penyelesaian masalah merupakan bentuk tanggung jawab BCA yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi semua hak-hak nasabah dengan baik. Tindakan penyelesaian ini terdiri dari 3 bentuk yaitu: Penyelesaian pengaduan nasabah yang terdiri dari dua cara yaitu pengaduan melalui tulisan dan pengaduan melalui lisan. Penyelesaian pengembalian dana. Penyelesaian sengketa konsumen yang dapat terjadi dalam dua bentuk yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

B. Saran

Sebagai akhir dari penyusunan skripsi ini maka perlu kiranya peneliti menyampaikan saran yang bisa dijadikan kontribusi pemikiran dan menjadikan Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mendapatkan prestasi yang semakin baik pada masa-masa yang akan datang.

Berikut saran-saran yang penulis hendak ungkapkan:

1. Meningkatkan sosialisasi terhadap nasabah mengenai fitur dan resiko-resiko yang melekat pada mesin *Electronic Data Capture* (EDC), *Automatic Teller Machine* (ATM/Anjungan Tunai Mandiri) dan Kartu Plastik. Agar kesadaran nasabah atas perlindungan kartu plastik pada mesin EDC dan ATM semakin tinggi.
2. Meningkatkan kemampuan teknologi dan sumber daya manusia selalu bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan aman bagi nasabah dalam bertransaksi
3. Pertahankan prestasi dan kemampuan BCA dalam memberikan pelayanan penyelesaian masalah agar tetap menjadi Bank yang terpercaya dan unggul dalam memenuhi setiap hak-hak nasabah

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Arthesa, Ade. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Bank*. Surabaya: PT. Indeks Gramedia
- Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- Johannes Ibrahim. 2004. *Kartu Kredit Antara Kontrak Dan Kejahatan*. Bandung: PT.Rafika Aditama.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moleong. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nelson, Irwan Agus. 2015. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Rajawali Pers
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK/.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi
- Riswandi, agus. 2004. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, Babun. 2017. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Jember Press
- Suharsimi, Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Renika Cipta.
- Surat Edaran No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Konsumen
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DSAP.

Suwarsono. 1994. *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta: Erlangga.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yusuf Shofie. 2003. *Konsumen Dan Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Adityabakti.

Etd.repository.ugm.ac.id

<https://keuangan.kontan.co.id>

<http://www.bca.co.id>

<https://techno.okezone.com>

<http://www.bankjombang.com>edc-elektronik>

<http://infopeluangusaha.org>mesin-edc>

Scholar.unand.ac.id

Www.landasanteori.com



BIODATA PENULIS



A. DATA PRIBADI

Nama : Ika Susanti
Nim : 083143254
Tempat Tanggal Lahir : Bondowoso, 08 Oktober 1994
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syari'ah (PS)

B. RIWAYAT PEDIDIKAN:

1. Sekolah Dasar Negeri Wonosari 04
2. Madrasah Tsanawiyah Ro'iyatul Husnan Wringin Bondowoso
3. Madrasah Aliyah Al-Imam Grujungan Bondowoso
4. Institut Agama Islam Negeri Jember

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah



Oleh

Ika Susanti
NIM: 083143254

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
SEPTEMBER 2018**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah



Oleh

Ika Susanti
NIM: 083143254

Pembimbing

Daru Anondo, SE, M.Si.
NIP. 19750303 200901 1 009

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
SEPTEMBER 2018**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah

Oleh

Ika Susanti
NIM:083143254

Disetujui Pembimbing :

IAIN JEMBER

Daru Anondo, SE, M.Si.
NIP. 19750303 200901 1 009

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA
ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)
PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 September

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Ahmadiono, M.EI

NIP:19760401 200312 1 005

Suprianik, S.E, M.Si

NUP:201603136

Anggota

1. **Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si** ()
NIP. 19750905 200501 2 003

2. **Daru Anondo, SE, M.Si** ()
NIP. 19750303 200901 1 009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM

NIP. 19710727200212 1 003

MOTTO

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ
بِالْبَاطِلِ ۗ لِلْكَافِرِينَ ۖ وَأَعْتَدْنَا مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

Artinya: “Dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”. (QS. An-Nisa/4: 161)¹

IAIN JEMBER

¹ Depag RI, *Al Quar'an Al-Karim dan Terjemah*, Halim Publishing & Distributing

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan ta'dhimi, Sriman dan Babun. Sumber semangatku, kalian segalanya bagiku terimakasih untuk setiap peluh yang kalian cucurkan untukku, terimakasih untuk setiap doa yang kalian panjatkan untukku dan maaf untuk setiap tetes air mata yang terjatuh karena saya. I love you so much my hero.
2. Kakak-kakaku yang saya sayangi dan ta'dhimi pula, Muhamammad Subakri dan Waridatul Hasanah, Muhammad Munif dan Khusnul Khotimah, terimakasih untuk kasih sayang telah yang kalian berikan padaku, terimakasih telah berperan menjadi orang tua kedua bagiku selama bapak dan ibu berada jauh diseberang sana.
3. Kedua keponakanku Kholifatul Khoiroh dan Hasan Abdul Malik, semoga karya ini bisa menjadi salah satu motivasi bagi kalian untuk terus semangat dalam belajar mencari ilmu sebanyak dan setinggi mungkin, agar kelak kalian menjadi orang yang berguna bagi keluarga, masyarakat, bangsa dan juga agama
4. Bapak guruku Saiful Haq dan sahabatku Ulfatul Khasanah terimakasih untuk semua kebaikan kalian selama ini
5. Bapak Fadli dan Ibu Nikmatul Masruroh yang saya ta'dhimi yang sudah seperti orang tuaku sendiri, terimakasih untuk kebaikan bapak sama ibu

selama ini dan maaf untuk semua kesalahan dan kekeliruan yang saya lakukan selama saya tinggal sama bapak dan ibu.

6. Segenap dosen dan civitas akademika IAIN Jember yang membantu dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini.
7. Organisasi IKMPB (Ikatan Mahasiswa Pergerakan Bondowoso) dan teman-teman IKMPB yang sudah seperti saudara.
8. Teman-teman J5 yang senasib dan sahabat seperjuangan.
9. Almamater saya tercinta, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.



KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat *Illahi Rabbi* karena rahmat dan karunianya penulisan sekaligus penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada sang revolusioner dunia dan sekaligus panutan kita, Rasulullah S.A.W. Penulisan ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Keberhasilan penulis bukanlah sebuah hasil yang tanpa usaha dan do'a dari seluruh kalangan. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag.,M.E.I. selaku wakil dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku wakil dekan II Bidang Administrasi Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Ahmadiono, M.E.I selaku wakil dekan III Bidang Kemahasiswaan
6. Bapak M.F. Hidayatullah, S.HI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
7. Bapak Daru Anondo, SE, M.Si selaku Sekertasi Jurusan Ekonomi Islam sekaligus dosen pembimbing Skripsi yang telah membimbing serta mengarahkan selama proses penyelesaian skripsi

8. Ibu Nurul Setianingrum, SE,MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember dan sekaligus Wali Dosen yang selalu memberi arahan dan bimbingan mulai semester pertama hingga semester akhir.
9. Segenap dosen yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.
10. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian
11. Bapak Baharudin dan segenap karyawan BCA bagian EDC yang telah bersedia memberikan bantuan informasi, ilmu dan pengalamannya.
12. Seluruh sahabat tercinta yang telah memberikan dukungan pikiran, semangat, dan do'anya.

Penulis menyadari, penulisan dan penyusunan skripsi ini bukanlah sebuah kesempurnaan. Oleh karena itu mohon sedianya kritik dan saran dapat penulis peroleh dari semua kalangan yang telah membacanya, sehingga penulis dapat memperoleh tambahan ilmu untuk perbaikan diri pada diri penulis. Akhir kata, semoga seluruh amal baik kita diterima oleh Allah S.W.T dan memperoleh balasan yang baik dari-Nya.

Jember, 14 September 2018

Ika Susanti
NIM:083133094

ABSTRAK

Ika Susanti, Daru Anondo, SE, M.Si. Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Electronic Data Capture (EDC) memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi nasabah pengguna *Electronic Data Capture* (EDC). Memberikan beberapa perubahan positif dalam kompetisi lembaga perbankan dan keuntungan (*profit*) dan pembagian pasar (*market share*) suatu bank akan semakin besar dan luas. PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berusaha memberikan kemudahan pembayaran pada nasabah melalui layanan *Electronic Data Capture* (EDC). Pemasaran *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya. Demikian, peningkatan penggunaan EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berpotensi pula meningkatkan masalah yang timbul akibat dari transaksi EDC tersebut, baik masalah yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengguna, maupun masalah *fraud* (kejahatan) yang sengaja dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Fokus penelitian ini adalah: **1)** Bagaimana Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember? **2)** Tindakan preventif apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk menghindari permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC? **3)** Prosedur apa saja yang diterapkan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam proses penyelesaian masalah yang timbul karena menggunakan EDC?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui serta memahami bagaimana perlindungan nasabah pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, untuk mengetahui tindakan apa dan bagaimana prosedur penyelesaian masalah *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Penelitian ini merupakan penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumenter. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber..

Hasil penelitian: **1)** perlindungan nasabah pengguna *Electronic Data Capture* di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dilakukan dengan dua tindakan yaitu tindakan preventif dan tindakan penyelesaian. **2)** Tindakan preventif terdiri dari: menjaga data, melakukan perawatan fisik (mesin dan kartu) meningkatkan kemampuan aplikasi, peningkatan prosedur, menumbuhkan kesadaran perilaku dan kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan memberikan buku panduan *merchant* kasir terhadap kasir *merchant*. **3)** Prosedur penyelesaian pengaduan nasabah, prosedur pengembalian dana dan prosedur penyelesaian sengketa.

Kata Kunci : Perlindungan Nasabah, Mesin *Elektronik Data Capture* (EDC), PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

ABSTRACT

Ika Susanti, Daru Anondo, SE, M.Si. Electronic Data Capture (EDC) User Protection PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Electronic Data Capture (EDC) provides many benefits and convenience for customers of Electronic Data Capture (EDC) users. Giving some positive changes in the competition of banking institutions and profit and market share of a bank will be increasingly large and broad. PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember strives to provide payment facilities to customers through Electronic Data Capture (EDC) services. Electronic Data Capture (EDC) Marketing at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember has increased every year. Thus, increased use of EDC at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember also has the potential to increase problems arising from EDC transactions, both problems caused by the negligence of the user, as well as fraud (crime) intentionally committed by irresponsible parties.

The focus of this research are: 1) How to protect Electronic Data Capture (EDC) User Customers at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember? 2) What preventive actions do PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember to avoid problems that might arise when using EDC? 3) What procedures are applied by PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember in the process of solving problems that arise due to using EDC?

The purpose of this study was to find out and understand how to protect customers of Electronic Data Capture (EDC) users at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, to find out what actions and procedures for solving Electronic Data Capture (EDC) problems at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

This research is a field research research using a qualitative research approach. Determination of informants using purposive sampling technique. Data collection is done by observation, interview, and documentary techniques. Data analysis using descriptive analysis. Data validity test is done by source triangulation.

Research results: 1) protection of Electronic Data Capture user customers at PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember is conducted with two actions, namely preventive action and settlement action. 2) Preventive actions consist of: maintaining data, carrying out physical maintenance (machines and cards) enhancing application capabilities, improving procedures, fostering behavioral awareness and ability of human resources (HR), and providing cashier merchant guidebooks to merchant cashiers. 3) Procedure for settlement of customer complaints, refund procedures and dispute resolution procedures.

Keywords: Customer Protection, Electronic Data Capture (EDC) Machines, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	29
1. Electronic Data Capture (EDC)	30
2. Perlindungan Nasabah	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Subjek Penelitian	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Analisis Data	57
F. Keabsahan Data	58

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Obyek Penelitian	60
B. Penyajian dan Analisis Data.....	65
C. Pembahasan Temuan	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
1. Biodata Peneliti	
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Jurnal Penelitian	
4. Dokumentasi penelitian	
5. Informasi pengaduan nasabah	
6. Form pengajuan data merchant	
7. Surat Pengantar Penelitian dari IAIN Jember	
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember	

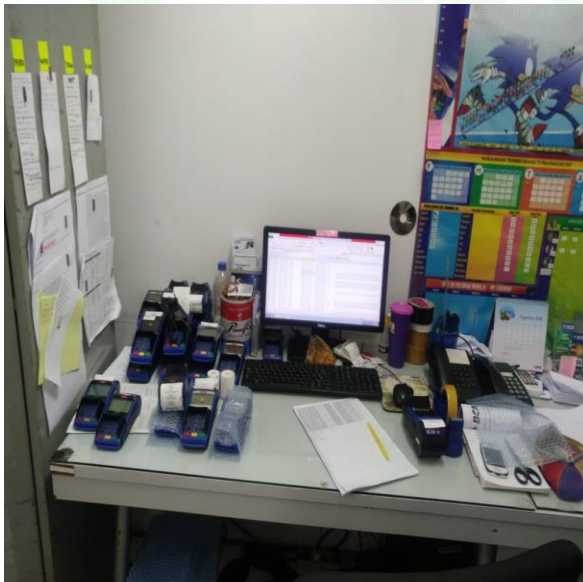
IAIN JEMBER



Dokumentasi Gedung Bank Centra Asia (BCA) KCU Jember



Dokumentasi Ruang Kerja Karyawan Bagian EDC Bank Centra Asia (BCA) KCU Jember



Dokumentasi Stok EDC Bank Centra Asia (BCA) KCU Jember

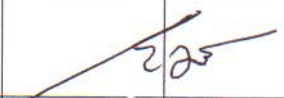
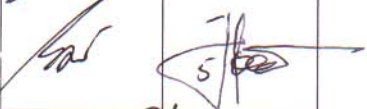

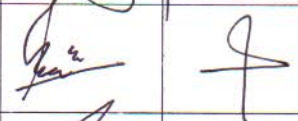
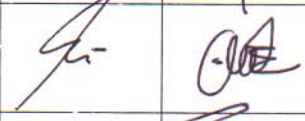
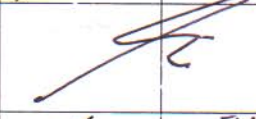
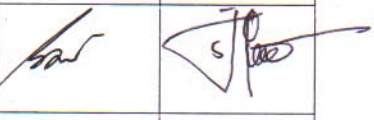
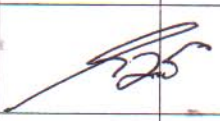
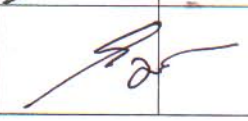
DOKUMENTASI



Peneliti Wawancara Dengan Bapak Baharudin Kepala Marketing EDC BCA KCU Jember

JURNAL KEGIATAITIAN PENELITIAN 2018

Lokasi penelitian : PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember Jln. Gajah Mada No. 14-16

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	TTD
1	16 Januari	Silaturahmi dan izin penelitian	
2	2 April	Observasi dan wawancara Pimpinan EDC (Baharudin dan Santu Adi Wijoyo)	
3	10 April	Wawancara Martha Yuli (Admin EDC)	
4	25 April	Wawancara Muhammad Fahry dan Diana Azizah (Marketing EDC)	
5	26 April	Wawancara Wahyu Hidayat dan Siska Oktavia (Teknisi)	
6	3 Mei	Wawancara Wahyu Hidayat	
7	14 Mei	Wawancara Baharudin dan Santu Adi Wijiyo (Pimpinan EDC)	
8	23 Mei	Melengkapi data yang kurang, dokumentasi	
9	7 Juni	Meminta surat keterangan selesai penelitian Pamitan	

Jember, 7 Juni 2018

Mengetahui

Kepala Marketing RSCM EDC BCA


MSS
 BAHARUDIN
 MAHA SENTRAL SEJATI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKA SUSANTI

Nim : 08314354

Prodi/Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam/Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut : Agama Islam Negeri (lain) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “perlindungan nasabah pengguna electronic data capture (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember” adalah benar-benar hasil penelitian/karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Jember, 16 Agustus 2018

Saya yang menyatakan



IKA SUSANTI
NIM:083143254

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *e-banking* (*electronic banking*). Layanan *e-banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua Bank Umum yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum seperti kartu plastik (kartu kredit dan kartu debit) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, telephone, *Electronic Data Capture* (EDC) dan internet.¹

Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak melulu dengan uang tunai (*less cash society*), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui *e-banking*. Hal ini dikarenakan antara lain layanan *e-banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, *virtual account*.²

¹ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 1

² <https://techno.okezone.com>. Diakses pada 12 Oktober 2017, pukul 08.00 WIB

Pertumbuhan *e-banking* dengan perkembangan teknologi media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain memberikan pendapatan dari *fee based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Pengguna *e-banking* yang mendapat kenyamanan dan kemudahan transaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi.³

Mesin EDC merupakan mesin elektronik yang digunakan untuk memproses transaksi non tunai dengan menggunakan kartu pembayaran elektronik. Dengan mesin EDC, transaksi keuangan ditingkat konsumen lebih mudah dilakukan, dan yang pasti mengefisienkan kehidupan masyarakat. Saat ini EDC tidak cuma dipakai untuk transaksi kartu kredit, tapi juga transaksi debit dan transaksi *top-up*. Masing-masing jenis transaksi itu masih bisa dikembangkan lagi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ide *merchant*.. Hadirnya perkembangan teknologi EDC memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi nasabah pengguna EDC. EDC juga memberikan beberapa perubahan positif dalam kompetisi lembaga perbankan dan kemungkinan keuntungan (*profit*) dan pembagian pasar (*market share*) suatu bank akan semakin besar dan luas.⁴

PT. Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki cabang yang sangat banyak dan tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Jember. Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, PT. Bank Central Asia (BCA) pun berusaha memberikan kemudahan

³ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK , 2015), hal 1

⁴ etd.repository. ugm.ac.id, diakses pada 12 Oktober 2017, pukul 08.00 WIB.

pembayaran melalui fitur-fitur layanan EDC. Pemasaran EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya.⁵

Tahun	Jumlah Merchant
2016	2000
2017	3000
2018	3500

Data diolah dari Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Namun demikian, peningkatan penggunaan EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berpotensi pula meningkat masalah-masalah yang timbul akibat dari transaksi penggunaan EDC tersebut, baik masalah yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengguna seperti kelalaian dalam menyimpan kartu dan PIN, maupun masalah *fraud* (kejahatan) yang sengaja dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga *e-banking* dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan terhadap nasabah dapat menjadi tidak jelas. Salah satu contoh masalah yang timbul dengan adanya *e-banking* adalah seperti terjadinya *fraud* (kejahatan) pada industri Kartu ATM/Debet dengan metode *skimming* pada tahun 2014 lalu.⁶

Skimming yaitu pencurian data nasabah yang tersimpan dalam kartu hasil penggandaan dalam untuk kartu kredit bisa langsung dipakai, hal ini jauh lebih berbahaya dengan kartu debit yang masih membutuhkan PIN atau harus tahun PIN terlebih dahulu.⁷

⁵ Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

⁶ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 27

⁷ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 27

Berkaitan dengan sering terjadinya masalah kejahatan pada transaksi EDC, Bank Indonesia gencar mensosialisasikan layanan perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran kepada bank dan lembaga selain bank yang juga menyelenggarakan sistem pembayaran. Perlindungan konsumen ini tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran. Dengan adanya peraturan dan juga beberapa kejahatan yang sering terjadi dalam sistem pembayaran modern (elektronik) diharapkan semua perbankan dan lembaga keuangan lainnya yang telah menerapkan sistem pembayaran elektronik bisa menjaga dan juga meningkatkan sistem keamanan yang optimal dalam melindungi nasabah pengguna EDC.⁸

Dengan demikian perlindungan terhadap Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran perlu ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang EDC dan perlindungannya karena EDC memberikan kemudahan baik bagi nasabah ataupun perbankan dalam hal pembayaran. Namun selain kemudahan dalam bertransaksi penggunaan EDC juga rawan menimbulkan resiko yang harus diantisipasi. Peneliti memilih PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai Objek Penelitian, sebagaimana diketahui pemasaran EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya.⁹

⁸ Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.

⁹ Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Keunggulan lain dari BCA adalah mesin EDC BCA dapat menerima semua jenis transaksi pembayaran kartu baik kartu debit maupun kartu kredit yang dikeluarkan oleh BCA maupun bank lain (BCA Card, MasterCard, Visa, JCB, Debit, Prima Debit dan Flazz), sehingga tidak diperlukan mesin EDC dari bank lain. Sedangkan EDC bank lain seperti BRI, BNI, dan Mandiri dapat menerima transaksi dari kartu debit dan kartu kredit bank lain selain yang berlogo MasterCard dan Visa. Kelebihan lainnya adalah BCA memiliki jaringan EDC kartu debit. Sehingga BCA dapat menerapkan PIN dalam Kartu debit saat digunakan pada mesin EDC. Sehingga bertransaksi menggunakan kartu debit BCA jauh lebih aman dari pada menggunakan kartu debit bank lain yang tidak menerapkan PIN pada kartu debit hanya menggunakan tanda tangan saja sebagai verifikasi.¹⁰

Uraian tentang perkembangan EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember serta kelebihan-kelebihan BCA dalam memberikan layanan e-banking di atas menjadi alasan tertarik penulis untuk melakukan penelitian tentang EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang berkaitan dengan perlindungan nasabah yang dituangkan dalam skripsi dengan judul:

“PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA (*ELECTRONIC DATA CAPTURE*) di PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER”

¹⁰ [Http://www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) diakses pada tanggal 18 september 2018

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Perlindungan Nasabah Pengguna EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember?
2. Tindakan preventif apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk menghindari permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC?
3. Prosedur apa saja yang diterapkan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam proses penyelesaian masalah yang timbul karena menggunakan EDC?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan karena memiliki tujuan, tujuan pokok suatu penelitian adalah memecahkan permasalahan yang tergambar dalam latar belakang dan rumusan masalah, karena itu tujuan penelitian sebaiknya dirumuskan berdasarkan rumusan masalah.

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah sebelumnya.¹¹

1. Untuk mengetahui serta memahami bagaimana perlindungan nasabah pengguna EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

¹¹ Babun Suharto, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Press, 2017), hal 45

2. Untuk mengetahui tindakan preventif apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk menghindari permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC
3. Untuk mengetahui bagaimana dan apa saja prosedur yang diterapkan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam proses penyelesaian masalah yang timbul karena menggunakan EDC

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan.¹² Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Dapat menambah pula pengetahuan tentang sistem pembayaran elektronik perbankan melalui sistem EDC.

2. Praktis

- a) Bagi penulis:

1. Bisa mengembangkan potensi sebagai peneliti untuk meningkatkan kompetensi dan wawasan sebagai mahasiswa.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016) hal 283

2. Dapat menambah pengetahuan tentang penulisan dan penelitian karya tulis ilmiah sebagai modal untuk mengadakan penelitian selanjutnya.
 3. Memberikan tambahan pengetahuan tentang kecanggihan mesin EDC bagaimana prosesnya, resiko-resiko yang timbul, dan bagaimana cara mengatasi masalah yang timbul dari menggunakan EDC.
- b) Bagi lembaga IAIN Jember, hasil penelitian ini bisa dijadikan tambahan pustaka diperpustakaan IAIN Jember dan dapat dijadikan referensi tambahan bagi mahasiswa IAIN Jember.
 - c) Bagi masyarakat dan Instansi PT. Bank BCA KCU Jember, dari hasil penelitian ini diharapkan adanya pengaturan pengamanan mengenai penyelenggaraan pembayaran elektronik perbankan melalui sistem teknologi informasi yang dilakukan oleh bank bank untuk menciptakan iklim perbankan yang kondusif serta dapat menjamin keamanan data para nasabah pengguna EDC.

E. Definisi Istilah

Definisi operasional adalah pengertian tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam penelitian. Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna-makna dalam istilah yang dimaksud oleh peneliti.¹³

¹³*Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Press, 2017), hal 45

1. Perlindungan Konsumen (Nasabah)

Dalam penelitian ini, istilah perlindungan nasabah bank bisa diartikan sebagai perlindungan konsumen, karena nasabah bank merupakan salah satu konsumen di bidang jasa. Sehingga perlindungan nasabah bisa diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada nasabah. Sedangkan pengertian konsumen sendiri yaitu, dalam Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴ Berdasarkan uraian pada pasal tersebut yaitu pengertian tentang konsumen, maka nasabah bank bisa dikategorikan sebagai konsumen, yaitu konsumen (pemakai) jasa dalam perbankan.

2. EDC (Electronic Data Capture) adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank maupun antar bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara *realtime*.¹⁵ Untuk mengetahui bagaimana perlindungan nasabah pengguna jasa sistem pembayaran di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

¹⁴Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵<http://www.bankjombang.com>edc-elektronik>, diakses 03 Desember 2018, 09:50 WIB

serta bagaimana pencegahan dan penyelesaian apabila terjadi masalah dalam bertransaksi menggunakan EDC.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk menjelaskan alur pemikiran dalam pembahasan ini maka hasil dari analisis data tersebut di jabarkan secara sistematis dalam bentuk bab.

Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan yang terakhir sistematika pembahasan.

Bab II yaitu tentang kajian kepustakaan, terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada penelitian terdahulu akan dijelaskan tentang beberapa hasil dan kesimpulan dari penelitian terdahulu sebagai referensi bagi penulis. Kemudian pada kajian teori menjelaskan tentang pembahasan teori yang dijadikan beberapa materi penjelasan yaitu, yang pertama tentang Perlindungan Nasabah. Kedua tentang teori Mesin Elektronik Data Capture (EDC).

Bab III yaitu tentang metode penelitian yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, kepustakaan, teknis analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV yaitu bab yang menganalisa penerapan perlindungan nasabah pengguna EDC. Bab ini membahas tentang tindakan apa saja yang dilakukan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam melaksanakan kewajibannya melindungi nasabahnya. berisi tentang penyajian dan analisis data yang memuat tentang gambaran dan objek penelitian, penyajian dan

analisis data serta pembahasan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur pada Bab III.

Bab V yaitu penutup berisi tentang kesimpulan yang merangkum semua pembahasan yang di uraikan pada beberapa bab sebelumnya. Dan tentang saran-saran yang rekomendasi mengacu atau bersumber dari temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan akhir dari peneliti



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sebagai referensi dalam penelitian ini.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal, skripsi, dan tesis terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu Debet Dalam Transaksi Jual Beli Tanpa Aunetikasi PIN Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2017 oleh Olivia Bella Virginia mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Katolik Parahyangan ini bertujuan untuk memahami lebih mendalam mengenai penerapan PBI AMPK serta bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang menderita kerugian akibat transaksi tanpa uatentikasi PIN. Penulisan skripsi ini berdasarkan metode pendekatan yuridis-normatif yaitu penelitian yang menggunakan corak penelitian deduktif dengan asas

norma atau kaidah hukum. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pada praktiknya PBI AMPK belum sepenuhnya terlaksana dengan baik khususnya dalam peningkatan sistem keamanan dan teknologi kartu debit. Selain itu perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian belum terlaksana dengan baik. Oleh karena itu nasabah mendapatkan perlindungan sebagaimana diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.¹⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang kartu debit saja (ATM) sedang penelitian ini meneliti tentang kartu debit dan kartu kredit (EDC).

2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar

Penelitian yang dilakukan oleh Komang Juniawan mahasiswa Magister Ilmu Hukum dari Universitas Udayana pada tahun 2016 ini bertujuan untuk mengetahui bertujuan untuk mengetahui perlindungan

¹⁶ Olivia Bella Virginia, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu Debit Dalam Transaksi Jual Beli Tanpa Aunetikasi PIN Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Skripsi, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2017).

hukum terhadap nasabah korban penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Dalam pembuatan jurnal ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis empris yaitu melakukan pengkajian pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara faktual pada peristiswa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu mendeskripsikan dan atau menggambarkan pelaksanaan suatu peraturan perundang-undangan untuk memecahkan masalah.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa tanggung jawab bank terhadap peristiwa kejahatan penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang menyebabkan nasabah mengalami kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank. Maka bank bertanggung jawab terhadap pengembalian dana nasabah yang hilang tersebut. Namun jika kehilangan dana yang dialami nasabah karena kelalaian nasabah maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah.¹⁷

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang kartu debit saja (ATM) sedang penelitian ini meneliti tentang kartu debit dan kartu kredit (EDC)

¹⁷ Komang Juniawan, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar*, (Skripsi, Universitas Udayana, Bali, 2016).

3. Strategi Pemasaran Mesin Elektronik Data Capture (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2016 oleh Shohibul Ulum mahasiswa Perbankan Syari'ah Jurusan Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran mesin EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian *Kualitatif Deskriptif*. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan interview, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dalam pemasarannya menggunakan strategi analisis marketing dengan 7P yaitu *place* (tempat), *price* (harga), *promotion* (promosi), *product* (produk), *physical eviden* (sarana fisik), dan *proses* (proses).¹⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang EDC akan tetapi sebelumnya fokus pada pemasarannya sedang penelitian ini fokus pada perlindungannya.

4. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Raphael Sitorus pada tahun 2015 ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum nasabah kartu kredit jika kartu kredit tersebut dipakai oleh orang lain dan bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara nasabah

¹⁸ Shohibul Ulum, Strategi Pemasaran *Mesin Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, (Skripsi, Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember, Jember, 2016).

kartu kredit dengan pihak bank. Pendekatan masalah dalam penulisan jurnal ini adalah pendekatan yuridis normatif.

Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu kredit jika digunakan oleh orang lain seperti yang dijelaskan berdasarkan pasal 1 angka 7 tentang Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu “ditegaskan bahwa pemegang kartu kredit adalah pengguna yang sah dari APMK pihak bank tidak menjamin bila kartu tersebut hilang ataupun dicuri”. Artinya bank tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang memang disebabkan oleh kelalaian nasabah pengguna kartu. Bentuk penyelesaian sengketa konsumen dapat terjadi dalam dua bentuk yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Dalam kedua bentuk penyelesaian tersebut konsumen mendapatkan hak-haknya sebagai nasabah.¹⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang bentuk perlindungan kartu debit yang hilang dan digunakan oleh orang lain. sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan kartu debit dan kartu kredit (EDC) baik karena hilang ataupun karena kelalaian dari sistem bank.

¹⁹ Shohibul Ulum, Strategi Pemasaran *Mesin Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, (Skripsi, Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember, Jember, 2016).

5. Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) PT. Bank Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ pada Tahun 2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah analisis penggunaan mesin EDC (*Electronik Data Capture*) efektif atau tidak selama penggunaannya di toko sepatu 704 dan dengan melihat perbandingan laba dari setiap tahunnya. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

Dari hasil analisis yang dilakukan Lidya Fernandes, Lili Syafitri, dan Usniawati Keristin sebagai penulis dan sekaligus mahasiswa Jurusan Akuntansi, STIE MDP Palembang dalam jurnal ini menyimpulkan bahwa mesin EDC dapat memberikan pedoman bagi manajemen dalam melakukan perencanaan laba dengan memperhatikan biaya-biaya yang dikeluarkan serta batas penjualan yang minimum yang di perbolehkan. Hasil dari penelitian PT Bank Bukopin terhadap toko sepatu 704 Palembang menunjukkan bahwa penggunaan mesin edc pada toko efektif, dilihat dari laba setiap bulannya dalam kurung waktu tiga tahun terakhir.²⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang EDC akan tetapi sebelumnya fokus pada

²⁰ Lidya Fernandes, Lili Syafitri, dan Usniawati Keristin, STIE MDP, Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) PT. Bank Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ pada Tahun 2014, (Jurnal, STIE MDP Palembang, Palembang, 2014)

efektivitas penggunaan mesin EDCnya sedang penelitian ini fokus pada perlindungannya.

6. Perlindungan Nasabah *Electronic Banking* Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Lembaga Keuangan Perbankan

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2015 oleh Tami Rusli mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Bandar Lampung ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/nasabah anjungan tunai mandiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami secara lebih jelas bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/nasabah anjungan tunai mandiri di lembaga keuangan perbankan. Pendekatan masalah dalam penulisan ini adalah pendekatan yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) yang melakukan *electronic banking* melalui Anjungan Tunai Mandiri yaitu pemberian keamanan kartu dilakukan dengan mengkombinasikan penggunaan *magnetic stripe* dengan penggunaan *chip (integrated circuit)*, yang mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan/atau memproses data sehingga keamanan dalam menggunakan mesin ATM terjamin.²¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna *e-banking*. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti

²¹ Tami Rusli, Perlindungan Nasabah *Electronic Banking* Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Lembaga Keuangan Perbankan (Jurnal, Universitas Bandar Lampung, Lampung, 2015)

tentang perlindungan pengguna ATM sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan EDC

7. Penyelesaian Transaksi Bermasalah Yang Diberikan Pihak Bank Bengkulu Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2014 oleh Wisda Putri Taba mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Bengkulu ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum penyelesaian transaksi bermasalah yang diberikan oleh Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pendekatan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara normatif bentuk perlindungan hukum yang diberikan Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah melaksanakan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga kepentingan nasabah tidak dirugikan. Penyelesaian transaksi bermasalah yang diberikan oleh pihak Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu adalah Bank Bengkulu bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pihak nasabah dengan catatan kerugian terjadi karena adanya kesalahan dari pihak bank.²²

²² Wisda Putri Taba, "Penyelesaian Transaksi Bermasalah Yang Diberikan Pihak Bank Bengkulu Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (skripsi, Universitas Bengkulu, Bengkulu, 2014)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang perlindungan pengguna ATM sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan EDC

8. Pengawasan Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Pengenaan Biaya Tambahan Oleh *Merchant* Dalam Penggunaan Kartu Kredit di Indonesia.

Penelitian ini dihasilkan oleh Bobby Andreas dan Aad Rusyid Nurdin pada tahun 2014 mahasiswa Fakultas Hukum dari Universitas Indonesia dengan tujuan untuk memahami bagaimana pengawasan dan perlindungan nasabah terhadap pengenaan biaya tambahan yang dilakukan oleh *merchant* terhadap pengguna kartu kredit di Indonesia. Jurnal ini merupakan penelitian yuridisnormatif dengan pendekatan deskriptif yang membahas pengaturan tentang pengenaan biaya tambahan oleh *merchant* terhadap pengguna kartu kredit di Indonesia.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengaturan terkait biaya tambahan dalam penggunaan kartu kredit di Indonesia telah diatur dalam peraturan Bank Indonesai Nomor 14/2/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Pasal 8 ayat 2 yang mengatur hanya secara eksplisit mengenai larangan pengenaan biaya tambahan. Namun kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam butir VII.E.1.b.3 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor

14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (SEBI APMK). SEBI APMK mengatur tentang larangan pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) yang wajib diimplementasikan oleh *acquirer* perjanjian kerjasama dengan *merchant*. Dengan adanya pengaturan yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama antara *acquirer* dan *merchant*, pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) oleh *merchant* menjadi tegas dan jelas merupakan tindakan yang dilarang.²³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang perlindungan penegguna EDC namun hanya sebatas pengenaan biaya tambahan oleh merchant sedang penelitian ini meneliti tentang perlindungan EDC secara keseluruhan.

9. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Transaksi Perbankan Melalui *Electronic Data Capture (EDC) General Packet Radio Services (GPRS)* Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam penelitian ini Sandredee mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia sebagai peneliti

²³ Bobby Andreas dan Aad Rusyid Nurdin, Pengawasan Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Pengenaan Biaya Tambahan Oleh *Merchant* Dalam Penggunaan Kartu Kredit di Indonesia (Jurnal, Universitas Indonesia, Jakarta,2014)

bermaksud mendeskripsikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa sistem pembayaran dari beberapa undang-undang. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini adalah deskriptif analisis dengan metode pendekatan dalam penulisan hukum yuridis normatif dan data yang dihasilkan dianalisis secara yuridis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh Sandredee Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia pada tahun 2011 yang lalu, maka bisa ditarik simpulan bahwa pada transaksi pembayaran secara elektronik melalui *Electronic Data Capture* (EDC) GPRS, bank dapat dijadikan sebagai pihak penyalur dana dari konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan *Provider* hanya sebagai penyedia jasa layanan akses GPRS. Dengan demikian para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.²⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking (EDC).

²⁴ Sandredee, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Transaksi Perbankan Melalui *Electronic Data Capture* (EDC) *General Packet Radio Services* (GPRS) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2011)

10. Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Melalui metode pendekatan normatif yuridis pada tesis ini Trias Palupi Kurnianingrum yang merupakan mahasiswa calon Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2008 selaku penulis mencoba untuk menjawab permasalahan yang ada dengan meneliti mengenai Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang–Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian Menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Dengan adanya kondisi yang seimbang baik bank maupun nasabah maka perlindungan akan berjalan sebagaimana diharapkan.²⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang perlindungan pengguna nasabah pengguna e-banking. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya bentuk perlindungan yang diberikan hanya pada kartu kredit saja sedang dalam penelitian ini juga pada kartu debit dan kartu kredit juga.

²⁵ Trias Palupi Kurnianingrum, “Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008)

Tabel 2. 1 Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Olivia Bella Virginia Universitas Katolik Parahyangan Bandung 2017	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu Debet Dalam Transaksi Jual Beli Tanpa Aunтетikasi PIN Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada perlindungan nasabah pengguna kartu debit saja sedangkan dalam penelitian ini perlindungan juga dilakukan pada pengguna kartu kredit
2	Komang Juniawan Universitas Udayana Bali 2016	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Swasta Nasional di	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada perlindungan nasabah setelah ada korban sedangkan dalam penelitian ini strategi perlindungan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Denpasar		dilakukan baik sebelum ataupun sesudah ada korban
3	Shohibul Ulum Institut Agama Islam Negari (IAIN) Jember, 2016	Strategi Pemasaran Mesin Elektronik Data Capture (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif Sama-sama meneliti tentang EDC	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada pemasaran mesin EDCnya sedangkan penelitian ini fokus pada perlindungan nasabahnya dalam menggunakan EDC
4	Raphael Sitorus Universitas Bandung 2015	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen	Penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang perlindungan kartu kredit sedangkan dalam penelitian ini meneliti tentang perlindungan nasabah terkait EDC yang juga terdiri dari kartu debit
5	Lidya Fernandes, Lili Syafitri, dan Usniawati Keristin STIE MDP Palembang,	Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin EDC (Electronik Data Capture) PT. Bank	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif Sama-sama	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada keefektivan mesin EDCnya

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	2014	Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ pada Tahun 2014	meneliti tentang EDC	sedangkan penelitian ini fokus pada perlindungan nasabahnya dalam menggunakan EDC
6	Tami Rusli Universitas Bandar Lampung 2015	Perlindungan Nasabah <i>Electronic Banking</i> Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Lembaga Keuangan Perbankan	Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah pengguna <i>electronic banking</i>	Penelitian sebelumnya fokus perlindungan hanya dilakukan pada nasabah pengguna kartu ATM saja sedangkan dalam penelitian perlindungan dilakukan pada nasabah pengguna EDC yang mana kartu yang digunakan terdiri dari kartu debit dan kredit.
7	Wisda Putri Taba Universitas Bengkulu 2014	Penyelesaian Transaksi Bermasalah Yang Diberikan Pihak Bank Bengkulu Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri	Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah	Penelitian sebelumnya fokus perlindungan dilakukan pada penyelesaian transaksi bermasalah saja sedangkan penelitian ini bentuk

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		(ATM)		perlindungan nasabah juga dilakukan dalam bentuk tindakan preventif (pencegahan)
8	Bobby Andreas dan Aad Nurdi Universitas Indonesia, 2014	Pengawasan Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Pengenaan Biaya Tambahan Oleh <i>Merchant</i> Dalam Penggunaan Kartu Kredit di Indonesia.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen dan EDC	Penelitian sebelumnya fokus pada pengawasan perlindungan nasabah terhadap pengenaan biaya tambahan oleh <i>merchant</i> sedangkan penelitian ini fokus perlindungan nasabah tidak tertuju pada biaya tambahan yang dilakukan oleh <i>merchant</i>
9	Sandredee Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2011	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Transaksi Perbankan Melalui <i>Electronic Data Capture (EDC) General Packet Radio Services (GPRS)</i>	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen dan EDC	Penelitian sebelumnya hanya terfokus perlindungan nasabah pengguna EDC pada satu jenis EDC saja Sedangkan penelitian ini tentang perlindungan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik <i>Juncto</i> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen		nasabah pada pengguna semua jenis EDC
10	Trias Palupi Kurnianingrum Universitas Diponegoro, Semarang, 2008	Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Diinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Sama-sama menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif Sama-sama meneliti tentang perlindungan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang perlindungan kartu kredit saja sedangkan dalam penelitian ini meneliti tentang perlindungan nasabah terkait EDC yang juga terdiri dari kartu debit

Sumber Data : Diolah dari Penelitian Terdahulu

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini pelaksanaan perlindungan nasabah ditekankan

pada bentuk-bentuk tindakan perbankan dalam pelaksanaan perlingkungannya (pembahasannya lebih kepada proses atau cara perlingkungannya). Sedangkan penelitian sebelumnya perlingkungannya lebih bertumpu pada proses atau tindakan hukumnya

B. Kajian teori

Kajian teori merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori-teori yang ditemukan dari sumber bacaan (literatur) yang ada kaitannya dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Kajian teori dimaksudkan dalam rangka menelaah konsep-konsep atau variabel yang akan diteliti, untuk memberikan jawaban teoritik terhadap permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Berikut kajian teori dalam penelitian ini.

1. Electronic Data Capture (EDC)

a) Pengertian

Dalam buku OJK Bijak Ber-*e-Banking*, EDC merupakan suatu perangkat terminal yang dapat digunakan untuk bertransaksi menggunakan kartu debit/kredit/prabayar di *merchant* atau toko. Terminal tersebut terhubung ke jaringan komputer bank. EDC terdiri dari alat pembaca informasi pada pita magnetis kartu (*card's magnetic stripe*) atau *chip*, tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi, dan PIN, layar untuk melihat jenis dan nilai transaksi, dan printer untuk mencetak bukti transaksi.²⁶

²⁶Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 8

Sistem EDC berfungsi seperti komputer biasa, dengan *processor*, *RAM*, *hard-disk* dan *operating system* sendiri. EDC dilengkapi dengan mesin cetak atau printer. Pada tipe komunikasi yang dilakukan sistem EDC terdiri dari 2 (dua) macam yaitu menggunakan kabel dan tanpa kabel (*wireless*). EDC yang menggunakan kabel, dalam komunikasinya dengan *database* dapat menggunakan media komunikasi kabel telepon atau lainnya. Sedangkan EDC *wireless* memanfaatkan teknologi transfer data *General Packet Radio Services* (GPRS) dari komunikasi telepon selular (*hand phone*).²⁷

Mesin EDC merupakan mesin pembayaran, pembelian dan transfer, secara umum penggunaan mesin EDC dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) sama hanya saja mesin EDC tidak dapat mengeluarkan uang layaknya mesin ATM. Mesin EDC banyak digunakan di outlet-outlet perdagangan yang berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan transaksi. Mesin EDC memang salah satu pendukung dan pemicu percepatan budaya baru. Dengan mesin EDC, transaksi keuangan ditingkat konsumen lebih mudah dilakukan, dan yang pasti mengefisienkan kehidupan masyarakat. Saat ini EDC tidak cuma dipakai untuk transaksi kartu kredit, tapi juga transaksi debit dan transaksi *top-up*.²⁸

Kartu plastik adalah benda yang berbentuk kartu yang berbahan dasar plastik serta digunakan untuk transaksi keuangan yang dilakukan

²⁷ <https://keuangan.kontan.co.id>. Diakses 03 Desember 2017, 09:05 WIB

²⁸ Nelson, Irwan dan Agus, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hal 8

dengan menggunakan kartu plastik ini berbeda-beda sesuai dengan jenis kartu plastik yang digunakan. Jenis kartu yang digunakan biasanya adalah kartu kredit dan kartu ATM yang juga berfungsi sebagai kartu kredit. Kartu debit diterbitkan oleh lembaga keuangan terutama oleh perbankan. Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan pada nasabah. Kartu plastik yang dominan adalah jenis kartu untuk pengambilan uang tunai di ATM yang dikenal dengan nama kartu ATM. Serta juga bisa digunakan sebagai alat transaksi non tunai dengan mesin EDC. Kartu ini diberikan kepada setiap penabung yang ingin memiliki kartu keuangan.²⁹

b) Manfaat Menggunakan Mesin *Electronic Data Capture* (EDC)

1) Bagi Merchant

- a) Dapat meningkatkan omset penjualan yang berarti meningkatkan keuntungan. Hal ini disebabkan adanya minimal pembelanjaan serta akibat pemegang kartu merasa tidak membayar mereka hanya merasakan, melihat kartunya digesek pada mesin EDC.
- b) *Cost Handling* (pemegang uang tunai) yang mudah murah dan rendah resikonya.

²⁹Ade Arthesa, *Bank Dan Lembaga Keuangan Bank*, (Surabaya : PT. Indek Gramedia, 2014), hal 258

- c) *Meningkatkan service* kepada konsumen sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya selalu kembali untuk melakukan hal yang sama secara berulang-ulang.³⁰

2) Kasir/Pemilik

- a) Tidak perlu menghitung uang serta mengurangi resiko selisih dan resiko uang palsu
- b) Tidak perlu menyediakan uang receh

3) Cardholder

- a) Aman, tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang banyak. Serta kemudahan berbelanja dengan cara kredit, jadi nasabah tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan transaksi
- b) Praktis dan lebih *prestige* bagi sebagian kalangan pemegang kartu serta membayarnya dengan menggunakan mesin EDC
- c) Mudah tanpa melalui mekanisme yang rumit. Serta memberikan kemudahan dalam pembayaran selama 24 jam non stop diberbagai tempat strategis yang ada fasilitas mesin EDC.

c) Dasar Hukum Kartu Plastik

Undang-undang yang menjadi hukum dasar diperbolehkannya kartu plastik, diantaranya yaitu:

³⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Rajawali Pers, 2012) hal 307

a) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu kredit didasarkan pada ketentuan pasal 6 huruf I Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal 6 huruf I ini menyatakan bahwa usaha kartu kredit merupakan salah satu usaha yang bisa dilakukan oleh bank.

b) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi “Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran. Pasal 4 ayat (1) Setiap pihak yang bertindak sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) wajib terlebih dahulu memperoleh izin dari Bank Indonesia.

2. Perlindungan Nasabah

a) Pengertian

Konsumen jasa perbankan dikenal dengan sebutan nasabah. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan

dana dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan, sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit dari bank.³¹

Demikian juga halnya dalam praktek perbankan ada tiga macam nasabah yaitu:

- 1) Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank
- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan
- 3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui perbankan.³²

Perlindungan konsumen yang dimaksud dalam sistem pembayaran ini adalah perlindungan nasabah. Pemahaman mengenai perlindungan nasabah dalam hal ini sama dengan pengertian perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran, sebagaimana dalam ketentuan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran. Adapun cakupan dari perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran adalah instrumen pemindahan/penarikan dana, kegiatan transfer dana, alat pembayaran menggunakan kartu (AMPK) termasuk kartu kredit, dan kartu

³¹ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

³² Yusuf Shofie, *Konsumen Dan Instrumen Hukumnya*, (Citra Adityabakti: Bandung, 2003), Hal 40-41

ATM/Debet, uang elektronik, serta penyediaan/penyetoran uang rupiah.³³

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.³⁴

Berdasarkan dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam hal ini adalah segala upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan perbankan dalam menjamin keselamatan dana yang dipercayakan oleh nasabah terhadap perbankan untuk dikelola. Sedangkan dalam konteks nasabah pengguna jasa sistem pembayaran upaya perlindungan nasabah tidak hanya dalam pengelolaan dana melainkan upaya perbankan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah, serta kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada nasabah.

b) Dasar Hukum Perlindungan Nasabah

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

³³ Ketentuan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.

³⁴ Az nasution

1) Undang-Undang Dasar 1945.

Sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembanguana ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa layak dikonsumsi oleh masyarakat.³⁵

2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.³⁶ Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak-hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.³⁷ Dalam UUPK Bab III Pasal 4, hak konsumen adalah :

³⁵ Undang-Undang Dasar 1945

³⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁸

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam

³⁸ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perlindungan konsumen. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Selain hak-hak konsumen, kewajiban konsumen juga menjadi aspek penting dalam pembahasan tentang perlindungan konsumen. Dalam UUPK Pasal 5 mengatur tentang kewajiban konsumen adalah :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Penjabaran pasal tersebut diatas, dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum

3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan bentuk peningkatan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor

7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pasal 2 yang berbunyi:

- 1) Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang dilakukan oleh Nasabah dan atau perwakilan nasabah
 - 2) Untuk menyelesaikan pengaduan bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur yang meliputi: penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.³⁹
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK/03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi.**

Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum disebutkan bahwa: “penyelenggara transaksi berbasis teknologi informasi oleh pihak penyedia jasa dapat dilakukan sepanjang memenuhi prinsip kehati-hatian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a. Dalam melaksanakan fungsi dan kegiatan usahanya perbankan wajib menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudent banking principle*) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak dijelaskan secara pasti mengenai prinsip kehati-hatian pada pasal 2 dan 29 ayat (2) UU Perbankan secara

³⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

eksplisit disebutkan substansi mengenai prinsip kehati-hatian dalam kapasitas sebagai berikut:

- 1) Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian (pasal 2)
- 2) Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian (pasal 29 ayat (2)).

Bank Indonesia sebagai otoritas perbankan juga menetapkan peraturan-peraturan dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Seperti yang tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DSAP Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Dalam rangka penerapan prinsip kehati-hatian dalam pemberian Kartu Kredit, penerbit kartu kredit wajibkan menerapkan manajemen resiko kredit yaitu:

- 1) Batas minimum usia calon Pemegang Kartu Kredit
 - a) Kartu kredit utama adalah 21 (dua puluh satu) tahun atau telah kawin

- b) Kartu kredit tambahan adalah 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin
- 2) Batas minimum pendapat calon Pemegang Kartu Kredit adalah Rp. 3000.000/bulan
 - 3) Batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan kepada Pemegang Kartu Kredit secara kumulatif kepada 1(satu) Pemegang Kartu Kredit adalah sebesar 3 (tiga) kali pendapatan tiap bulan
 - 4) Batas maksimum jumlah Penerbit Kartu Kredit yang dapat memberikan fasilitas Kartu Kredit untuk 1 (satu) Pemegang Kartu Kredit adalah 2 (dua) Penerbit Kartu Kredit
 - 5) Persentase minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu Kredit paling kurang 10% dari total tagihan.

Dalam rangka memenuhi ketentuan manajemen resiko sebagaimana dimaksud diatas Penerbit Kartu Kredit diwajibkan untuk melakukan:

- 1) Pengkinian Data Pemegang Kartu Kredit
- 2) Penyesuaian plafon kredit dan jumlah Penerbit Kartu Kredit yang dapat memberikan Kartu Kredit terhadap Pemegang Kartu Kredit yang memiliki pendapatan tiap bulan Rp.3000.000,00 (tiga juta rupiah) sampai dengan Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

- 3) Pengakhiran atau Penutupan Kartu Kredit bagi Pemegang Kartu Kredit yang memiliki pendapatan dibawah Rp.3000.000,00 (tiga juta rupiah). Untuk pelaksanaan penyelesaian ketentuan ini Penerbit Kartu Kredit diberikan tenggang waktu selama 2 (dua) tahun.

Untuk Kartu Kredit, Penerbit Kartu Kredit wajib menyampaikan informasi tertulis kepada calon Pemegang dan Kartu Kredit, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu Kredit, fasilitas yang melekat pada Kartu Kredit, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit.
- 2) Hak dan kewajiban Pemegang Kartu Kredit, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh Pemegang Kartu Kredit dalam Penggunaan Kartu Kredit, termasuk segala resiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit misalnya tidak memberikan PIN pada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi
 - b) Hak dan tanggung jawab Pemegang dan atau Penerbit Kartu Kredit apabila terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi Pemegang dan atau Penerbit Kartu Kredit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan Kartu

Kredit, kegagalan sistem Penerbit Kartu Kredit, atau sebab lainnya.

- c) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan Penerbit
- d) Tata caradan konsekuensi jika Pemegang Kartu Kredit tidak lagi berkeinginan menjadi Pemegang Kartu Kredit.
- e) Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan Kartu Kredit dan perkiraan waktu penyelesaian pengaduan.
- f) Jenis kualitas kredit dari Kartu Kredit (lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, atau macet) berdasarkan ketentuan Bank Indonesia dan konsekuensi dari masing-masing kualitas kredit tersebut.
- g) Informasi bahwa penagihan bisa dilakukan menggunakan jasa pihak lain diluar Penerbit Kartu Kredit apabila kualitas kredit Pemegang Kartu Kredit termasuk dalam kaulitas macet.

Mekanisme pengajuan permohonan hingga disetujuinya penerbitan kartu dijelaskan sebagai berikut:

- a) Data pribadi

Mencantumkan nama pribadi secara lengkap sesuai dengan identitas pemohon (KTP), status kepemilikan, dan ijazah terakhir pemohon.

b) Data pekerjaan.

Wiraswasta atau pegawai swasta/kalangan profesional tertentu. Disebutkan nama perusahaan, bidang perusahaan, lama perusahaan, jabatan dan departemen, lamanya bekerja, alamat kantor, dan jumlah karyawan. Dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi oleh wiraswasta adalah seluruh data perusahaan yang mendukung beserta perijinannya. Sedangkan bagi pegawai swasta kalangan profesional dapat berupa surat keterangan tentang penghasilan dan lembaga yang bersangkutan bertugas.

c) Data penghasilan.

Penghasilan dan permohonan dihitung besarnya pertahun dan penghasilan pokok dan tambahan.aktifitas pemohon dalam menatabukukan penghasilan yang diperoleh oleh lembaga.

d) Data lainnya.

Merupakan data pendukung sesuai dengan masing-masing pemohon. Misalnya pemohon yang telah berkeluarga, akan diminta surat keterangan suami/istri, perusahaan atau pekerjaan dilengkapi dengan domisili lembaga tersebut, dan rekening bagi pendebetran transaksi

e) Persyaratan permohonan.

Pada umumnya dalam setiap aplikasi terdapa pernyataan tentang kebenaran informasi yang diberikan kepada bank penerbit. Dokumen yang diserahkan menerima alasan-alasan

terhadap penolakan aplikasi penerbit Kartu Kredit dan kesediaan untuk terikat dalam persyaratan-persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang tertuan dalam perjanjian penerbitan kartu.⁴⁰

Selain memperketat akses kepemilikan Kartu Kredit dalam mengoptimalkan manajemen resiko atas kerugian pada penggunaan EDC, perbankan juga memperketat persyaratan bagi merchant yang hendak memanfaatkan jasa pemasangan EDC.

Berikut persyaratan umum menjadi:

Formulir Data Merchant (FDM)	Dokumen
1) Perseorangan	1) Fotokopi identitas 2) Fotokopi NPWP 3) Fotokopi SIUP 4) Foto lokasi usaha
2) Badan Usaha	1) Fotokopi akta pendirian dan perubahan perusahaan 2) Fotokopi KTP petugas yang berwenang 3) Fotokopi NPWP 4) Fotokopi SIUP 5) Fotokopi TDP 6) Foto lokasi usaha
3) <i>E-Commerce</i>	1) Persyaratan dokumen usaha 2) Formulir Evaluasi Merchant E-Commerce 3) Perjanjian penyelesaian transaksi E-Commerce

Data diolah dari Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Dalam penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan sering kali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dan Lembaga Jasa

⁴⁰ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit Antara Kontrak Dan Kejahatan* (Bandung: PT.Rafika Aditama, 2004), Hal 21

Keuangan. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut OJK menerbitkan peraturan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini dibuat untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan secara cepat, murah, adil, dan efisien.

6) **Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.**

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah diatur tentang bagaimana suatu perusahaan harus atau wajib melindungi data nasabah mengenai informasi simpanan, dana, dan informasi apapun yang terkait dengan asset nasabah. Pasal 40 ayat (1) Bank wajib merahasiakan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Pasal ini secara tegas mengatur bahwa bank wajib merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai nasabah penyimpan. Sejalan dengan pasal diatas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Mengeluarkan Surat Edaran No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi konsumen.

Sebagai umat muslim perlu kiranya kita membahas tentang dasar perlindungan konsumen dari sudut pandang islam seperti Al-Qur'an dan Hadits.

7) **Al-Qur'an dan Hadits.**

Dalam islam tidak ada sejarah pergerakan perlindungan konsumen seperti yang terdapat di Indonesia maupun Barat dan juga tidak ada aturan secara eksplisit menyebut istilah konsumen, namun bila kita cermati

beberapa ayat Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad SAW, maka secara tidak langsung kita akan menemukan beberapa ayat maupun hadits yang sifatnya sedikit mengarah kepada perlindungan konsumen diantaranya :

Ayat Tentang Riba

QS. An-Nisa/4: 161⁴¹

وَأَخَذَهُمُ الرِّبَا وَقَدْ هُمُوا عَنْهُ وَأَكَلِهِمْ أَمْوَالَ الْبَاطِلِ النَّاسِ ۗ لِلْكَافِرِينَ وَأَعْتَدْنَا
مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

Artinya: “Dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.

Hadits Tentang Jual Beli

Dari Abu Hurairah radhiallahu‘anhu dia berkata:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ
بَلَلًا فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ أَفَلَا جَعَلْتَهُ
فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ مِنْ عَشِّ فَلَيْسَ مِنِّي

Artinya: “Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam pernah melewati setumpuk makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalamnya, kemudian tangan beliau menyentuh sesuatu yang basah. Maka beliau pun bertanya, “Apa ini wahai pemilik makanan?” Dia menjawab, “Makanan tersebut terkena air hujan wahai Rasulullah.” Beliau bersabda, “Mengapa kamu tidak meletakkannya di bagian atas agar manusia dapat melihatnya?! Barangsiapa yang menipu maka dia bukan dari golonganku.” (HR. Muslim no. 102)

Dari ayat al-Quran Hadits Nabi Muhammad SAW di atas memberikan indikasi bahwa di dalam Islam terdapat aturan tentang

⁴¹Depag RI, *Al Qur'an Al-Karim dan Terjemah*, Halim Publishing & Distributing

perlindungan konsumen walaupun tidak secara langsung menggunakan istilah konsumen.

c) Tindakan Perbankan Dalam Melakukan Perlindungan Nasabah

Dalam melaksanakan kewajibannya di bidang edukasi dan perlindungan konsumen lembaga keuangan perlu melakukan setidaknya dua pendekatan yaitu:⁴²

1) Tindakan Pencegahan (Preventif)

- a) Menjaga kerahasiaan data nasabah
- b) Memberikan training e-banking (ATM & EDC) baik terhadap karyawan, mercant, dan nasabah, yang berisi pengetahuan tentang fitur-fitur yang ada dalam ATM dan Mesin EDC.
- c) Penggunaan perangkat lunak komputer deteksi untuk aktifitas rekening nasabah, agar apabila terjadi kejanggalaan transaksi, seperti pengambilan uang nasabah yang melampaui jumlah tertentu, agar dapat ditangani dengan cepat.
- d) Sosialisasi aktif dari perbankan kepada masyarakat/nasabah dan pegawai perbankan mengenai bentuk-bentuk kejahatan yang dapat terjadi dengan produk/layanan yang disediakan.
- e) Adanya audit Internal Bank maupun eksternal (Bank Indonesia terhadap Sistem Teknologi Informasi dan komunikasi yang digunakan oleh perbankan untuk setiap kurun waktu tertentu.

⁴² OJK, *Booklet Perbankan Indonesia 2017*

- f) Memperketat/mengendalikan dengan cermat akses nasabah maupun pegawai ke jaringan sistem ICT perbankan, agar seluruh pegawai perbankan mengetahui bahwa mereka pun juga dipantau.
- g) Penggunaan PIN sebagai ganti tanda tangan.
- h) Verifikasi lewat telepon oleh pihak bank.⁴³

2) Tindakan Penyelesaian Dalam Menghadapi Masalah EDC

Berdasarkan UUPK pasal 19 tentang tanggung jawab produsen terhadap konsumen maka terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan masalah yang terjadi antara produsen dan konsumen diantaranya:

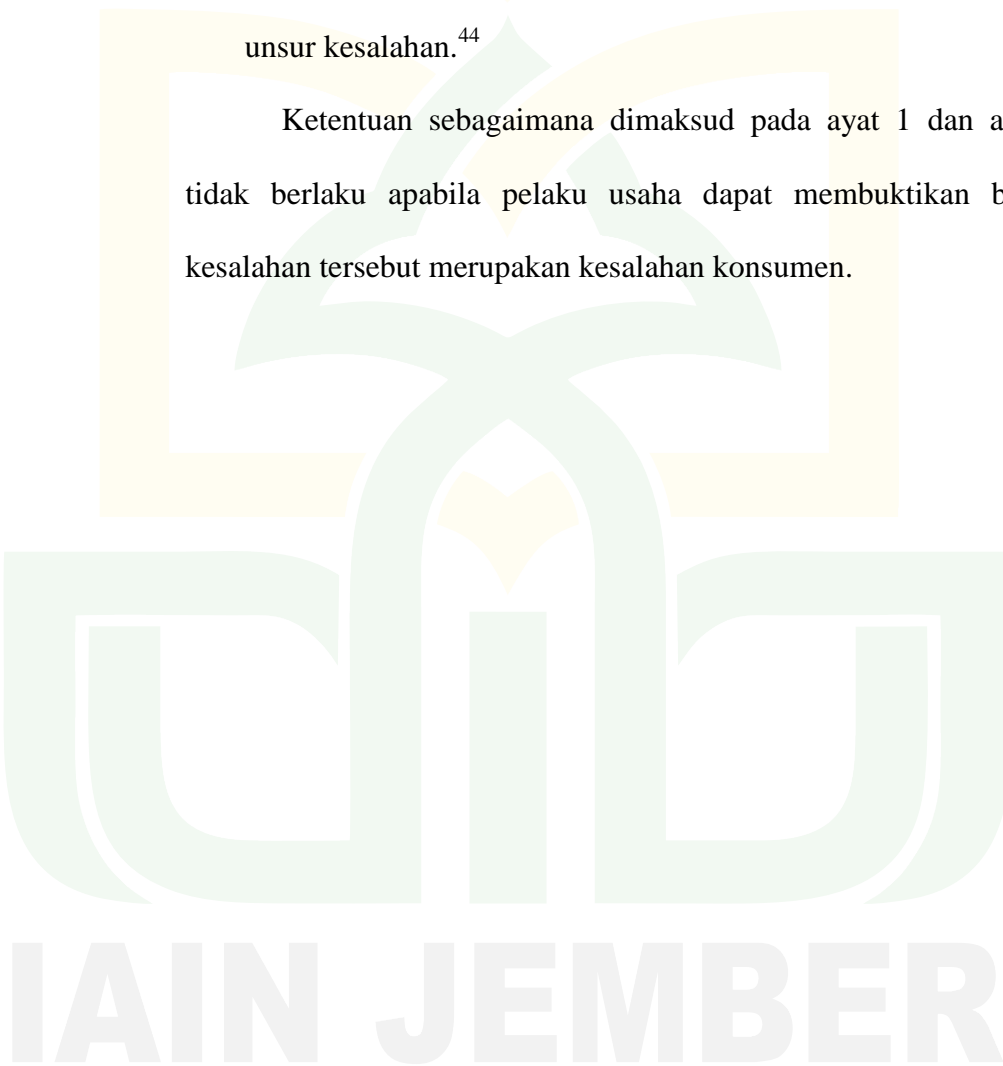
- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dengan syarat bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan karena kelalaian dari

⁴³ <https://keuangan.kontan.co.id>. Diakses 03 Desember 2017, 09:05 WIB

konsumen melain memang kesalahan dari sistem dari perbankan sendiri.

- d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.⁴⁴

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.



⁴⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.⁴⁵

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field reseacrh*). Penelitian yang bertema “perlindungan nasabah” terkait dengan EDC, ini dilakukan berdasarkan pada ketertarikan peneliti terhadap kelebihan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang yang terus mengalami kemajuan dalam hal menarik nasabah untuk menjadi pengguna jasa sistem pembayaran ATM dan EDC.

Hal ini menjadi suatu alasan peneliti untuk menggunakan pendekatan *kualitatif deskriptif* yang mana peneliti ingin mengetahui langsung dari pelaku di tempat penelitian. Adapun pengertian penelitian *deskriptif* adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun peristiwa pada masa sekarang.

⁴⁵ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hal 6

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian hendak melakukan penelitian tersebut. Lokasi penelitian diambil untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:⁴⁶

Kegiatan penelitian dilaksanakan di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dengan alamat Jln. Gajah Mada No: 14-16 Jember, untuk mendapatkan data primer. Penelitian ini memilih PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember karena adanya beberapa pertimbangan

- 1) Kemampuan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam menarik nasabah pengguna EDC sangat baik.
- 2) Jumlah nasabah pengguna EDC pada tahun 2016 berjumlah 1300 nasabah. Pada tahun 2017 meningkat menjadi 2000 nasabah, pada tahun 2018 meningkat menjadi 3500 nasabah⁴⁷

Peningkatan yang dialami PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam hal EDC ini menjadi sebab menariknya EDC dan perlindungan nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember untuk diteliti.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan pelaporan jenis data serta informan yang hendak dijadikan subyek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti ingin memperoleh data tentang perlindungan nasabah pengguna Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. Penelitian ini menggunakan teknik *purposeive* teknik penentuan sampel dengan

⁴⁶*Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Perss, 2017), hal 46

⁴⁷Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, 2016

perbandingan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang EDC maka sumber datanya adalah orang yang ahli atau orang yang paham tentang EDC.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bapak Santu Adi Wijoyo PIC EDC PT. BCA Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 2) Bapak Baharudin selaku Kepala Marketing EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 3) Martha Yuli admin EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 4) Wahyu Hiadayat dan Siska Oktavia. Karyawan bagian teknisi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- 5) Muhammad Fahry dan Diana Azizah. Karyawan bagian pemasaran EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder.

Adapun instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses Biologis dan Psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Jadi dapat

disimpulkan bahwa observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek studi untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan sebagai dasar analisis serta mengkonfirmasi objektifitas dan keakuratan mengenai hal yang diperoleh baik dalam studi pustaka maupun dalam penelitian.

Dalam metode penelitian dengan menggunakan observasi pengamatan yang dicatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki, tidak hanya terbatas pada orang tetapi juga objek-objek lain. Dengan kata lain, metode ini bisa dilakukan dengan terlibat langsung atau hanya sebagai pengamat kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi adalah pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indra.⁴⁸

Tujuan observasi harus jelas, artinya dapat memusatkan perhatian kepada apa yang harus diamati, siapa yang diamati, dan keterangan apa saja yang harus dikumpulkan. Dengan metode observasi ini data yang diperoleh peneliti antara lain:

- a) Letak geografis
- b) Kondisi objek penelitian
- c) Transaksi menggunakan mesin EDC

⁴⁸Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Renika Cipta, 2013), hal 199

2) Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan tersebut dilakukan oleh dua belah pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan pihak terwawancara yang memberikan jawaban atau informasi atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.⁴⁹

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seorang lainnya dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan tertentu. Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵⁰

Dengan ini peneliti melakukan komunikasi secara langsung dengan pihak terkait yaitu PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan untuk mendapatkan data dan informasi secara jelas dan lengkap.

Wawancara ini digunakan untuk memperoleh keterangan dengan menggunakan cara tanya jawab sambil tatap muka langsung antara peneliti dengan informan. Wawancara yang dipakai dalam penelitian ini adalah perpaduan antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dalam pelaksanaannya, peneliti membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan. Untuk itu,

⁴⁹ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hal 186

⁵⁰ Sugiyono , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hal 234

peneliti pada awalnya harus mempersiapkan pertanyaan yang nantinya mengarah kepada fokus masalah yang akan diteliti.

Adapun informan yang di wawancarai meliputi :

- a) Bapak Santu Adi Wijoyo PIC EDC PT. BCA Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- b) Bapak Baharudin selaku Kepala Marketing EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- c) Martha Yuli admin EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- d) Wahyu Hiadayat dan Siska Oktavia. Karyawan bagian teknisi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- e) Muhammad Fahry dan Diana Azizah. Karyawan bagian pemasaran EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

Data yang diperoleh dengan menggunakan metode wawancara antara lain :

- a) Tentang perlindungan nasabah pengguna EDC di PT. Bank Central Asia KCU Jember
- b) Pencegahan dan penyelesaian masalah EDC PT. Bank Central Asia KCU Jember.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang merupakan catatan, transkrip, buku, karya ilmiah,

dokumen, peraturan-peraturan, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya.⁵¹

Dokumentasi yang dimaksud disini adalah peneliti ingin mencari data atau dokumentasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan.

Adapun data yang diperoleh dengan metode dokumentasi yaitu:

- a) Tentang struktur organisasi PT. Bank Central Asia KCU Jember.
- b) Daerah lokasi penelitian

4) **Kepustakaan**

Teknik pengumpulan data yang semakin umum digunakan adalah pengumpulan data melalui studi pustaka. Berbagai kegiatan riset telah banyak yang dilakukan oleh berbagai lembaga, sehingga sebenarnya telah tersedia cukup banyak data mengenai banyak aspek. Data-data ini dapat dikumpulkan kembali untuk digunakan dalam kerangka riset yang berbeda.⁵²

Adapun mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah tentang :

- a) Visi dan misi
- b) Sejarah berdirinya PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data *deskriptif* yaitu memberikan gambaran mengenai proses penerapan tentang perlindungan nasabah pengguna EDC (*Electronic Data Capture*) di Bank

⁵¹Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hal 199

⁵²Suwarsono, *Manajemen Perusahaan* (Yogyakarta : Erlangga, 1994) hal 75

Central Asia (BCA) KCU Jember. Ketika data terkumpul dan penggalian data telah selesai maka kemudian peneliti menganalisis data yang dalam proses ini terjadi dalam tiga komponen, diantaranya adalah:

- 1) Reduksi data berarti merangkum. Memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
- 2) Penyajian data, berarti dari hasil rangkuman penelitian. Maka data tersebut dapat disajikan dalam bentuk teks yang naratif.
- 3) Selanjutnya, yaitu penarikan kesimpulan dari apa yang dibahas sebelumnya yaitu menjawab fokus masalah penelitian.

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian tentu harus dipertanggung jawabkan semua pihak untuk itu perlu diadakan pengecekan tentang keabsahan data untuk membuktikan bahwa yang diamati peneliti itu sesuai dengan yang ada dilapangan

Penelitian ini menggunakan metode *triangulasi* sumber, dalam teknik pengumpulan data. *Triangulasi* diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jadi triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁵³

Peneliti memilih teknik *triangulasi* sumber, karena teknik ini lebih efektif karena menanyakan langsung pada informan untuk mendapatkan data

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal 241

yang dibutuhkan disamping itu juga sesuai dengan jenis penelitian yaitu mengumpulkan data pada bermacam-macam sumber data.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian *kualitatif*.⁵⁴



⁵⁴ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009) hal 330

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Pada tahun 1955 Perseroan Dagangan Industri Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA didirikan oleh [Sudono Salim](#) pada tanggal 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. Pada tanggal 1 Mei 1975, pengusaha Mochtar Riady bergabung di BCA. Ia memperbaiki sistem kerja di bank tersebut dan merapikan arsip-arsip bank tersebut. BCA melakukan merger dengan dua bank lain pada 1977. Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang BCA. Merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa.⁵⁵

PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berawal pada tanggal setelah mendapatkannya izin dari Bank Indonesia (BI) melalui surat No:10/57/KEP.GB.DPG/1983. Setelah surat keputusan tersebut di keluarkan oleh BI barulah PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember resmi menjalankan kegiatan usaha bank secara konvensional.⁵⁶

PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember terletak di Jln. Gajah Mada No: 14-16 hingga sampai saat ini, sebelumnya PT. Bank Central

⁵⁵ <https://www.bca.co.id>media>. Diakses 03 Desember 2017, 09:05 WIB

⁵⁶ Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, 2016

Asia (BCA) KCU Jember bertempat di Jln. Gatot Subroto pada tahun 2000 yang sekarang menjadi kantor PT. Telkomsel.

PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menjadi bank terbesar, tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan terfokus pada segmen menengah ke atas. Selama 60 tahun PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember tidak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan.

Melalui berbagai macam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang di tawarkan oleh BCA.

Sesuai dengan komitmen "senantiasa di sisi anda" kami akan terus menjaga kepercayaan dan harapan para nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan anda untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah satu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian

b. Misi

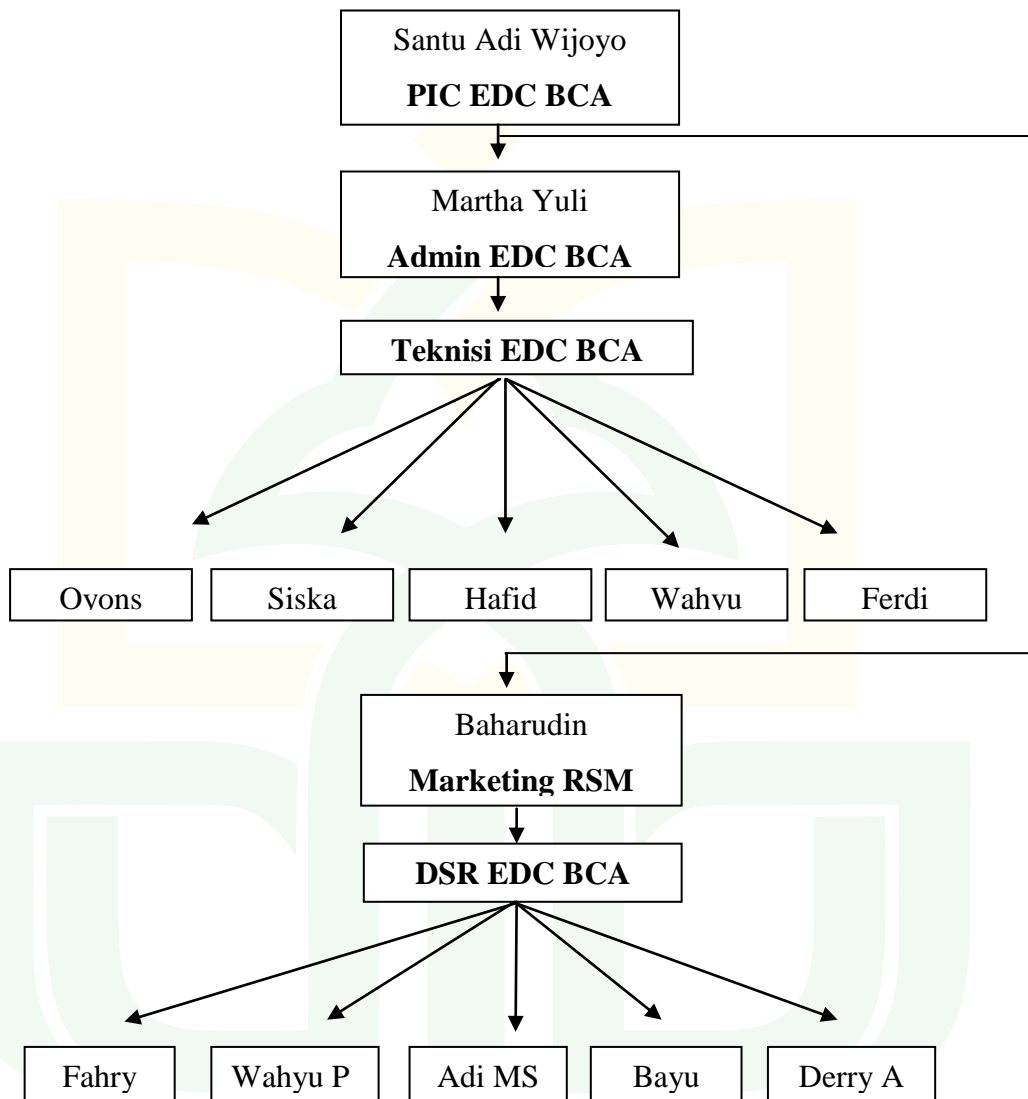
- a) Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- b) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- c) Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA⁵⁷



⁵⁷Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di website BCA <https://www.bca.co.id>

3. Struktur Bagian Pemasaran Mesin *Elektronik Data Capture* (EDC) PT.

Bank Central Asia (BCA) KCU Jember



4. Jam Operasional PT. Bank Central Asia (BCA) KCU

Pada waktu normal hari Senin s/d Jum'at jam kerja dimulai pada jam 08.00 s/d 16.00. Mengenai hari libur karyawan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menetapkan pada hari Sabtu dan Minggu, hari-hari besar, hari raya idul adha dan hari raya idul fitri. Serta izin cuti selama 12 hari dibagi dalam 1 tahun (1 hari setiap bulan).

Untuk peraturan-peraturan tertulis lainnya sesuai dengan peraturan pemerintah dan Undang-Undang ketenagakerjaan yang berlaku. Setiap karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan dan tata tertib perusahaan serta merugikan perusahaan akan diberikan surat peringatan sampai tiga kali, dan apabila tidak tanggapan atau perubahan dari pihak karyawan itu sendiri maka akan dikenakan sanksi pemutusan hubungan kerja dengan PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.⁵⁸

5. Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Mesin Electronic Data Capture

Nasabah adalah raja bagi dunia ekonomi begitulah kata-kata yang sering disebut oleh bapak baharudin selaku kepala bagian *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. Adapun jumlah nasabah yang sudah menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2016 ada 2000 nasabah yang menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, dan mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebanyak 3000 nasabah, berarti ada kurang lebih tambahan 1000 nasabah baru. Pada 2018 bulan April kemarin tercatat ada 3500 nasabah yang sudah menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

⁵⁸Wawancara Baharuddin, tanggal 2 April 2018

Data tersebut menunjukkan bahwa mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan yang sangat pesat sekali, karena tidak mudah bagi perbankan mencari calon sebanyak itu dalam waktu yang relatif singkat. Peningkatan tersebut bisa dilihat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam sistem jasa pembayaran semakin besar.⁵⁹

B. Penyajian dan Analisis Data

1. Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Setelah dipahami kembali tentang arti dasar dari adanya perlindungan nasabah adalah segala upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. BCA melakukan dua pendekatan dalam melaksanakan kewajibannya melindungi nasabah pengguna EDC yaitu: tindakan pencegahan (preventif) dan tindakan penanganan (represif) atau penyelesaian (kuratif).

Tindakan pencegahan (preventif) dilakukan dalam bentuk pengaturan (prosedur) pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi bersifat preventif di-perlukan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang baik atas produk (termasuk fitur dasar, manfaat, dan resiko yang terkandung dalam produk tersebut), serta hak dan kewajiban konsumen. Tindakan represif dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa.⁶⁰

⁵⁹ Pustaka PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

⁶⁰ Wawancara Baharudin 2 April 2018

2. Tindakan Pencegahan (Preventif)

Tindakan preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh BCA untuk mengantisipasi, menghindari, atau meminimisir terjadinya kemungkinan resiko pada saat melakukan transaksi *Electronic Data Capture* yang mana perlindungan ini dilakukan untuk mencegah, artinya perlindungan ini dilakukan sebelum terjadinya transaksi.⁶¹

Berikut beberapa langkah atau tindakan dan strategi BCA dalam perlindungan nasabah sebelum proses:

a) Menjaga Data.

Menurut Santu Adi Wijoyo, kebocoran data nasabah merupakan hal yang tidak diharapkan bank manapun. Hal ini karena akan menciderai kepercayaan nasabah, juga akan membuat bisnis tidak akan berjalan lancar. Oleh sebab itu, BCA ini sudah menyiapkan beberapa upaya pencegahan serta strategi agar data nasabah bisa terjaga dengan baik.⁶²

Baharuddin menambahkan:

BCA tidak menempatkan data penting dan lengkap di semua komputer kantor. Jadi, data yang lengkap hanya ada di beberapa komputer saja. Dan tidak semua pegawai bisa mengakses data ini. Jika ada pegawai yang bisa mengakses data ini BCA akan *men-tracking*. Sebelum pegawai bisa membuka data nasabah ini, harus ada pengajuan izin apakah pemakaian data ini relevan atau tidak. Walaupun bisa mengakses, pegawai ini tidak bisa menyalin data ke email dan akses eksternal lain. Hal tersebut merupakan cara preventif menjaga keamanan data nasabah.⁶³

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Martha Yuli, dia menuturkan:

BCA juga selalu mengaudit partner yang berhubungan dengan bank terkait data nasabah. Meskipun BCA sudah berusaha menjaga keamanan data nasabah, BCA juga sering melakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Sosialisai dan edukasi ini penting karena ini merupakan upaya

⁶¹ Wawancara Baharudin 2 April 2018

⁶² Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁶³ Wawancara Baharudin 2 April 2018

preventif untuk mencegah hal yang tidak diinginkan terjadi. Data-data seperti PIN dan nomor CVV (Card Verification Value) kartu kredit, kartu debit nasabah bank adalah kunci masuk untuk mengakses data perbankan.⁶⁴

Berikut sosialisasi dan edukasi yang sering dilakukan oleh BCA kepada nasabah:

1) Tentang larangan terhadap *merchant* melakukan *double swipe* (penggesekan ganda) pada mesin EDC.

Baharuddin, menuturkan:

Kartu kredit hanya digesek sekali nasabah perlu memastikan bahwa kasir atau petugas merchant melakukan gesekan satu kali untuk setiap kali pembayaran. Penggesekan dobel dilakukan hanya sejauh transaksi nasabah dinyatakan gagal dan dapat dibuktikan⁶⁵.

Pengaturan mengenai penggesekan ganda kartu non tunai telah tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Pada pasal 34 huruf b Bank Indonesia melarang penyelenggara sistem pembayaran menyalah gunakan data dan informasi nasabah maupun data informasi transaksi pembayaran selain untuk tujuan transaksi pemrosesan pembayaran

2) Jaga kerahasiaan data diri ataupun data perbankan

BCA selalu menghimbau agar nasabah dan masyarakat mewaspadaai berbagai modus penipuan yang mengatas namakan bank penerbit dan senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi dan perbankan. Menjaga data nasabah juga bisa lakukan dengan cara

⁶⁴ Wawancara Martha Yuli 10 April 2018

⁶⁵ Wawancara Baharudin 2 April 2018

nasabah jangan pernah menerima bantuan dalam bentuk apapun meski dalam keadaan sesulit bagaimanapun. Menurut penuturan Baharudin:

pemegang kartu kredit/kartu debit tidak boleh dengan mudah memberikan salinan nomor PIN dan nomor CVV serta data-data pribadi yang penting lainnya yang berkaitan dengan data perbankan seperti banyaknya dana simpanan dan lain-lain, kepada pihak lain meskipun itu kepada anggota keluarga seperti istri dan anak.⁶⁶

Muhammad Fahry menambahkan:

Bagi pemegang kartu kredit maupun debit memegang kerahasiaan kartu adalah hal yang sangat pribadi dan rahasia. Terjadinya kejahatan pada **kartu kredit** ataupun kartu debit adalah karena tersebarnya identitas pemegang kartu. Tersebarnya identitas ini bermacam-macam. Bisa dari jual beli data yang ada dipasaran internet oleh ulah kaum *hacker* atau juga bisa digunakan oleh pelaku dengan modus memasukkan alat tambahan pada alat penggesek kartu yang biasa digunakan untuk melakukan transaksi kartu kredit.⁶⁷

Dari kedua penjelasan diatas dapat disimpulkan menjaga kerahasiaan data dapat dilakukan dengan cara tidak mudah memberikan informasi tentang tentang kartu meskipun itu terhadap keluarga.

3) Penggunaan PIN

Menggunakan tanda tangan dalam bertransaksi merupakan hal yang rentan. Banyak pelaku kejahatan memalsukan identitas pelaku berupa tanda tangan setelah berhasil mengambil data dari pemegang kartu atau korban. Baharuddin, menuturkan:

Sampai saat ini hal yang paling aman untuk digunakan adalah menggunakan kode PIN. Kode rahasia pengenalan personal ini dirasa paling aman, karena ada ribuan peluang angka yang dapat

⁶⁶ Wawancara Baharudin, 2 April 2018

⁶⁷ Wawancara Muhamma Fahry, 25 April 2018

digunakan oleh pelaku dan ini akan memakan banyak usaha dan waktu. Namun dalam penggunaan PIN juga ada hal yang perlu diperhatikan yaitu hindari menggunakan PIN dengan tanggal lahir. Kebanyakan pemegang kartu debit seperti kartu ATM menggunakan PIN sesuai tanggal lahir mereka dengan dalih agar mudah dihafal dan di ingat. Padahal jika kita tau hal itu bisa saja membahayakan keamanan data pribadi ataupun data perbankan orang tersebut.⁶⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Martha Yuli, dia menuturkan:

Tanggal lahir seseorang bisa jadi sangat mudah dilacak. Siapapun mungkin pernah menulis tanggal lahir tersebut pada halaman media sosial, atau menyebarkan profil dan biodata secara tidak sengaja secara digital. Canggihnya mesin pencari informasi dan data saat ini bisa dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk memperoleh informasi tanggal lahir tersebut. Jika harus menggunakan catatan, pastikan bahwa catatan berisi PIN tersebut tersimpan di tempat yang aman.⁶⁹

Dari kedua penjelasan diatas bisa disimpulkan demi menjaga kewanitaan data disarankan jangan menggunakan PIN dengan angka yang mudah diterka.

4) Menghindari penggunaan koneksi internet dengan menggunakan wifi publik.

Terkait hal tersebut; Baharudin mengatakan:

Koneksi atas wifi publik bisa saja tidak aman untuk transaksi yang nasabah lakukan. Data dan informasi penting kartu kredit dan kartu debit nasabah sesewaktu dapat diambil dan disalahgunakan.⁷⁰

Wahyu Hidayat (Teknisi EDC BCA) menambahkan:

Dengan menghindari koneksi otomatis atas wifi publik dan menggunakan wifi personal dalam bertransaksi itu akan lebih baik sebagai antisipasi menghindari kebocoran data diri dan data perbankan nasabah tersebut.⁷¹

⁶⁸ Wawancara Baharuin, 2 April 2018

⁶⁹ Wawancara Martha Yuli 10 April 2018

⁷⁰ Wawancara Baharudin, 2 April 2018

⁷¹ Wawancara Wahyu Hidayat, 26 April 2018

Dari kedua penjelasan tersebut bisa digaris bawahi bahwasanya penggunaan wifi publik bisa saja menjadi sebab bocornya data nasabah

5) Mengaktifkan laporan transaksi dan menghubungi *call center* resmi.

Siska Oktavia menjelaskan:

Mengaktifkan notifikasi otomatis setiap bertransaksi adalah hal yang bisa dilakukan. Dengan notifikasi ini tentunya nasabah akan diberi tahukan setiap kartu nasabah melakukan transaksi dan apabila nasabah tidak merasa melakukannya.⁷²

Tertuang dalam pasal 29A Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang menentukan dalam rangka peningkatan keamanan transaksi, penerbit kartu wajib mengimplementasikan *transaction alert* kepada pemegang kartu transaksi dengan kriteria tertentu. Dalam penjelasan pasal 29A tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud *transaction alert* adalah pesan yang disampaikan oleh penerbit kepada pemegang kartu kredit untuk memastikan bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan oleh pemegang kartu yang bersangkutan.⁷³

⁷² Wawancara Siska Oktavia, 26 April 2018

⁷³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/2009 Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Selanjutnya Wahyu Hidayat menambahkan:

Apabila nasabah merasa tidak yakin atau curiga dengan transaksi internet atau mobile banking, atau transaksi apapun yang meminta informasi penting seputar diri dan data perbankan nasabah, sebaiknya nasabah segera menghubungi call center bank penerbit. Pastikan juga bahwa call center yang Anda gunakan adalah saluran resmi bank. Nasabah bisa saja dikelabui dengan berbagai trik penipuan. Untuk BCA misalnya, Anda bisa menghubungi Halo BCA 1500888, Email halobca@bca.co.id, dan Twitter @HaloBCA.⁷⁴

Dari poin-poin diatas bisa digaris bawahi bahwa keamanan data nasabah bukan hanya tugas dari perbankan saja tetapi juga merupakan tugas nasabah untuk lebih berhati-hati dalam menjaga data pribadi maupun data perbankan karena kebocoran data bisa saja terjadi tidak hanya karena kesalahan sistem dari perbankan tersebut melainkan juga bisa terjadi karena kelalaian dari nasabah.

b) Perawatan secara fisik mesin dan kartu.

1) Perawatan secara fisik mesin.

Kecanggihan bidang mesin juga semakin meningkat sesuai dengan kebutuhan sehingga secara otomatis menuntut adanya suatu pemeliharaan (*maintenance*) yang dapat mengurangi kerusakan mesin dan memperpanjang umur suatu mesin. Kinerja suatu mesin merupakan peranan vital dari aktivitas suatu perusahaan mesin berfungsi merubah input menjadi output perusahaan tersebut maka mesin-mesin yang dimiliki oleh perusahaan sebagai salah satu sumber daya *asset* harus dijaga kesiapan keandalannya untuk selalu dapat

⁷⁴ Wawancara Wahyu Hidayat, 26 April 2018

dioperasikan dan digunakan dalam kondisi yang prima. Baharudin menuturkan:⁷⁵

Proses *maintenance* (pemeliharaan atau pembersihan) mesin EDC di BCA dilakukan dalam satu bulan sekali. Proses *maintenance* ini dilakukan dengan tujuan keamanan serta kenyamanan bertransaksi bagi nasabah.

Muhammad Fahry menambahkan:

Selain proses *maintenance* untuk keamanan, mesin ATM dan EDC dilengkapi, kamera pengawas dan berbagai mekanisme pengamanan lainnya.⁷⁶

2) Perawatan Kartu

Sedangkan untuk kartu sebagian besar kartu ATM yang digunakan bank saat ini jenisnya *magnetic stripe card* yang tidak dilengkapi pengamanan chip (*smart card*). Kartu jenis ini sangat mudah digandakan. Perangkat penggandaan dan bahan baku kartu *magnetic* ini dapat dengan mudah dijumpai di pasaran dengan harga yang sangat murah. Saat ini baru kartu kredit saja yang telah diganti dengan jenis *smart card* sejak Januari 2010 sesuai ketentuan Bank Indonesia.

Menanggapi hal tersebut bapak Baharudin mengatakan:

BCA seiring dengan perkembangannya selalu berinovasi melakukan pembaharuan produk dan layanan, selalu berinovasi untuk meningkatkan kualitas demi kenyamanan dan keamanan nasabah dalam menikmati layanan yang diberikan oleh BCA. Peningkatan teknologi yang digunakan lebih sering dilakukan karena kami (BCA) sadar modus kejahatan pun semakin cepat mengalami perubahan.⁷⁷

⁷⁵ Wawancara Baharudin 2 April 2018

⁷⁶ Wawancara Muhamma Fahry 3 Mei 2018

⁷⁷ Wawancara Baharudin 2 April 2018

Martha Yuli menambahkan:

Selain jenis *smart card*, sekarang di BCA juga sudah dikembangkan jenis kartu lain (*next generation*) yang lebih kuat teknologi pengamanannya seperti smartcard yang dilengkapi chip RFID, biometrik dan sebagainya. BCA sebagai bank penyelenggara layanan perbankan elektronik telah menyiapkan road map untuk secara periodik mengganti jenis kartu dan PIN serta meningkatkan keamanan fisiknya. Penggantian PIN dianjurkan untuk dilakukan secara periodik minimal dalam tiga bulan sekali ini bertujuan untuk mengamankan data nasabah. Selain mengganti PIN memperbaharui kartu juga merupakan salah satu cara BCA melindungi nasabah pengguna EDC karena memang ada salah satu kartu BCA yang memiliki masa aktif yaitu kartu yang berjenis tahapan. Kartu ini harus diperbaharui lima tahun sekali jika tidak diperbaharui maka kartu ini akan tertelan secara otomatis atau kemungkinan tidak bisa mengakses data.⁷⁸

Wahyu Hidayat menambahkan:

Secara fisik yang perlu diperhatikan pula adalah keamanan sistem jaringan yang digunakan oleh layanan tersebut. Baik itu SMS/*mobile banking* ataupun *internet banking* pada dasarnya melalui jaringan publik yang sesungguhnya tidak aman karena dipergunakan oleh masyarakat umum bukan sebuah saluran independen (*private*) yang terjamin. Sehingga harus diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk menerapkan metode pengamanan virtual, misalnya VPN, SSL (digital signature) dan penggunaan algoritma enkripsi yang lebih kuat dari waktu ke waktu.⁷⁹

Dari dua poin diatas kesimpulannya adalah perlindungan nasabah juga bisa diberikan dalam bentuk perawatan fisik yang tidak hanya menjaga mesin dan juga kartu akan tetapi perawatan secara fisik juga perlu memperhatikan keamanan sistem jaringan yang digunakan.

c) Peningkatan Kemampuan Aplikasi.

Kelemahan aplikasi sebenarnya adalah sebuah konsekuensi logis yang mungkin terjadi akibat semakin kompleksnya fitur dan layanan yang

⁷⁸ Wawancara Martha Yuli 10 April 2018

⁷⁹ Wawancara Wahyu Hidayat 26 April 2018

disediakan oleh aplikasi tersebut. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, perlu dilakukan peningkatan kemampuan aplikasi. Sebagaimana dituturkan oleh Santu Adi Wijoyo:

sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan kemudahan akses untuk koneksi internet, BCA berupaya untuk melindungi jaringan TI Bank agar terhindar dari berbagai kerusakan atau serangan virus. Saat ini, BCA mengimplementasikan teknologi IPS (Intrusion Prevention System) untuk menunjang keselarasan sistem keamanan yang ada, sehingga memungkinkan BCA untuk melakukan deteksi dini, klasifikasi dan seleksi terhadap berbagai ancaman seperti serangan virus, worm, dan spyware.⁸⁰

Selanjutnya Baharudin menambahkan,

selain aplikasi diatas BCA meluncurkan teknologi EMV smartchip (Europay-Mastercard-Visa) untuk kartu kredit BCA, yaitu suatu sistem baru yang menawarkan fitur keamanan untuk mencegah pemalsuan pada kartu BCA. Pengaplikasian EMV smartchip sudah diterapkan pada tahun 2007 yang lalu termasuk instalasi sistem aplikasi kartu kredit baru dan sistem baru untuk mesin EDC.⁸¹

Wahyu Hidayat menuturkan:

Secara teknis, untuk layanan yang sangat kritis seperti perbankan, proses pengembangan aplikasi yang digunakan di BCA mengikuti kaidah yang disebut dengan *secure programming* dan dikerjakan oleh ahli *programming* yang memiliki kemampuan *secure programming*. Selanjutnya BCA melakukan audit aplikasi ini secara periodik, dilakukan *penetration testing* untuk menemukan celah keamanan dan update untuk menjamin keamanan dan telah ditutupnya kerawanan pada aplikasi. Audit tidak hanya dilakukan pada sisi aplikasi perbankan namun juga dilakukan pada sistem pihak ketiga yang menjembatani akses antara bank dengan nasabahnya, yaitu sistem dan jaringan milik operator selular dan provider internet.⁸²

Dari penjelesan diatas dapat disimpulkan peningkatan aplikasi merupakan keharusan bagi perbankan yang menyediakan layanan e-banking sebagai menunjang keselarasan sistem keamanan.

⁸⁰ Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁸¹ Wawancara Baharudin 2 April 2018

⁸² Wawancara Wahyu Hidayat 3 Mei 2018

d) Peningkatan Sistem Prosedur.

Banyak sekali terjadi kasus pencurian identitas calon nasabah dan juga nasabah serta tidak terjaminnya perlindungan data dan informasi pribadi dalam jangka panjang akan menjadi titik kerawanan yang paling potensial untuk dimanfaatkan oleh para pelaku berbagai jenis kejahatan bukan hanya terkait layanan elektronik perbankan melainkan juga kejahatan lainnya. Santu Adi Wijoyo menuturkan.⁸³

kelemahan prosedur paling menonjol adalah lemahnya proses identifikasi dan validasi calon nasabah. Masalah ini bukan sepenuhnya kesalahan bank, karena di Indonesia belum diterapkan Single Identity Number (SIM) yang terintegrasi antar departemen terkait pelaksanaan pelayanan publik, sehingga mudah sekali untuk melakukan pemalsuan identitas dan mengecoh sistem validasi bank sehingga akhirnya akan berakibat pada penyalahgunaan rekening, fasilitas dan layanan terkait dengan nasabah seperti kartu ATM/debit untuk kegiatan kejahatan mulai fraud (penipuan) hingga ke pencucian uang. Kecenderungannya para pelaku kejahatan akan memilih untuk sejauh mungkin hanya menggunakan layanan elektronik saja, menghindari transaksi dan kontak fisik baik dengan petugas bank maupun korban. Sejumlah kerawanan prosedur lainnya juga dijumpai di dalam sistem verifikasi untuk layanan SMS/*mobile banking* dan *internet banking*.⁸⁴

Baharudin menambahkan;

setiap layanan e-banking terhubung secara online, dalam hal ini BCA memiliki kebijakan privasi dalam prosedur pelaksanaannya untuk tetap bisa memberikan pengamanan secara maksimal sebagai bentuk perlindungan nasabahnya. Untuk melihat beberapa kebijakan privasi tersebut mbak bisa melihat di web kami yaitu: www.bca.co.id, www.klikbca.com atau www.ibank.klikbca.com.⁸⁵

⁸³ Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁸⁴ Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

⁸⁵ Wawancara Baharudin 2 April Mei 2018

Berikut bentuk kebijakan privasi tersebut:

- 1) BCA tidak menjual, menukar atau memperlihatkan segala informasi yang berkaitan dengan nasabah atau pengunjung situs dan internet banking BCA.
- 2) BCA tidak melacak pengunjung situs BCA.
- 3) Website ini menggunakan cookie.
- 4) Semua transaksi perbankan nasabah dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia serta kebijakan internal BCA.

Untuk sistem pengaman BCA menggunakan 3 (tiga) lapis sistem pengamanan untuk melindungi akses dan transaksi nasabah di *e-banking* BCA yaitu:

- a. *Secure Socket Layer* ("SSL") SSL adalah teknologi pengamanan yang 'mengacak' jalur komunikasi antar komputer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain.
- b. User ID dan Personal Identification Number ("PIN").
- c. *One Time Password* yang dihasilkan oleh KeyBCA. One-time Password adalah teknologi pengamanan yang selalu menghasilkan password yang berbeda setiap kali alat/token pengamannya digunakan.⁸⁶

Proteksi Komunikasi Internet Banking BCA. BCA menggunakan teknologi enkripsi *Secure Socket Layer* (SSL) 2048 bit untuk memproteksi

⁸⁶ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

komunikasi antara komputer nasabah dan server BCA selama nasabah mengakses internet banking BCA. Untuk memastikan proteksi komunikasi selama mengakses internet banking BCA, nasabah dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Periksa sertifikat SSL secara teratur untuk memastikan bahwa nasabah menerima sertifikat SSL yang sah yang telah terdaftar untuk IBANK.KLIKBCA.COM.
- 2) Apabila nasabah menerima pesan yang menjelaskan bahwa sertifikat tidak sah, nasabah tidak melanjutkan akses internet banking BCA.
- 3) Memastikan bahwa nasabah telah mengetik alamat yang benar yaitu <https://ibank.klikbca.com>.
- 4) Memastikan bahwa pada *browser* nasabah terdapat gambar gembok/kunci yang mengindikasikan bahwa halaman yang Anda akses saat ini dienkripsi dengan menggunakan SSL. Jika nasabah tidak melihat gambar gembok/kunci, dimohon untuk logout dan kemudian melakukan login kembali.
- 5) Memastikan bahwa nasabah telah logout saat meninggalkan komputer meskipun hanya sesaat.
- 6) Sebaiknya nasabah tidak mengakses internet banking BCA di warnet atau di jaringan yang tidak pasti keamanannya.⁸⁷

Proteksi Akses Internet Banking BCA. BCA mewajibkan nasabah untuk memasukkan User ID dan PIN sebelum nasabah dapat melakukan

⁸⁷ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

akses ke internet banking BCA. Untuk memastikan proteksi bagi nasabah dalam melakukan akses ke *internet banking* BCA, mohon lakukan hal-hal sebagai berikut:⁸⁸

- 1) Menjaga kerahasiaan User ID dan PIN, jangan diberitahukan kepada orang lain, kecuali untuk melakukan transaksi-transaksi tertentu yang mengharuskan nasabah untuk memberitahukan User ID milik nasabah, antara lain untuk transaksi pembelian barang secara on-line, dan jangan disimpan dalam Internet Explorer Anda.
- 2) Menjaga memberitahukan PIN atau sebagian PIN nasabah kepada orang lain, walaupun orang tersebut mengaku sebagai karyawan BCA. BCA tidak pernah menanyakan PIN nasabah.
- 3) Mengganti PIN Anda secara periodik di *internet banking* BCA pada menu Administrasi-Ganti PIN atau jika tidak yakin terhadap kerahasiaan PIN. Jangan menggunakan PIN yang mudah diterka seperti: 111111, 222222, 123456, 654321, tanggal lahir, nomor mobil, alamat dan lain-lain. Jangan menuliskan PIN di tempat dimana orang lain dapat membacanya.
- 4) PIN *internet banking* BCA yang berbeda dengan PIN yang nasabah gunakan untuk mengakses situs lain.
- 5) Hubungi Halo BCA jika nasabah lupa PIN atau PIN terblokir. Ikuti instruksi mereka bagaimana cara untuk mengaktifkan fasilitas internet banking kembali.

⁸⁸ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

KeyBCA dan Proteksi KeyBCA. BCA mewajibkan nasabah menggunakan security token yang dinamakan KeyBCA untuk menghasilkan One Time Password yang digunakan untuk mengotentikasi setiap transaksi finansial nasabah dan sebagai tanda persetujuan nasabah terhadap transaksi yang dilakukan. Nasabah harus memasukkan One Time Password yang dihasilkan oleh KeyBCA jika melakukan transaksi finansial seperti : transfer dana, pembelian dan pembayaran dan transaksi non finansial seperti : aktivasi KeyBCA, tambah koneksi, hapus koneksi dan registrasi inquiry tagihan kartu kredit BCA. Transaksi yang dapat dilakukan tanpa menggunakan KeyBCA adalah: informasi rekening, status transaksi, history transaksi, administrasi dan email.⁸⁹

Untuk memastikan proteksi bagi KeyBCA nasabah, mohon lakukan hal-hal sebagai berikut :

- a) KeyBCA nasabah diamankan dengan PINnya sendiri. Gantilah PIN KeyBCA nasabah segera setelah nasabah menerima KeyBCA, dan gantilah PIN KeyBCA secara periodik atau jika tidak yakin terhadap kerahasiaan PIN. Jangan menggunakan PIN yang mudah diterka seperti: 111111, 222222, 123456, 654321, tanggal lahir, nomor mobil, alamat dan lain-lain. Jangan menuliskan PIN Anda di tempat dimana orang lain dapat membacanya.

⁸⁹ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, tanggal 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

- b) Tidak meminjamkan KeyBCA kepada orang lain.
- c) Menjaga kerahasiaan PIN KeyBCA, jangan diberitahukan kepada orang lain.
- d) Tidak memberitahukan PIN atau sebagian dari PIN KeyBCA kepada orang lain, walaupun orang tersebut mengaku sebagai karyawan BCA. BCA tidak pernah menanyakan PIN KeyBCA.
- e) Menghubungi Halo BCA jika KeyBCA hilang, rusak atau terblokir. Mengikuti instruksi mereka tentang cara mendapatkan KeyBCA baru atau mengaktifkan KeyBCA kembali.
- f) Cara menggunakan KeyBCA dapat dilihat pada petunjuk yang disertakan dengan KeyBCA yang nasabah terima.

Alamat e-mail dan proteksi informasi transaksi. BCA mewajibkan nasabah untuk memberikan alamat e-mail nasabah kepada BCA. BCA akan menggunakan alamat e-mail untuk mengirimkan informasi atas transaksi finansial yang telah nasabah lakukan melalui internet banking BCA dan beberapa transaksi non finansial yaitu saat login pertama kali, perubahan alamat e-mail, tambah koneksi, dan lain-lain. Selain itu BCA juga menggunakan alamat e-mail nasabah untuk kepentingan promosi, undangan *gathering* dan informasi-informasi lainnya.⁹⁰

Untuk memastikan proteksi pengiriman informasi ke alamat e-mail nasabah, bisa melakukan hal-hal sebagai berikut:

⁹⁰ Diolah dari wawancara dengan Baharuddin, 2 April 2018 dan sudah diunggah di web site BCA <https://www.bca.co.id>

- 1) Memberikan kepada BCA alamat e-mail pribadi. Tidak menggunakan alamat e-mail palsu.
- 2) Mengubah segera alamat e-mail di internet banking BCA jika nasabah hendak mengganti alamat e-mail.
- 3) Jika nasabah menghubungi BCA melalui e-mail, tidak mengirimkan informasi rekening yang sifatnya rahasia atau sensitif, termasuk.

Selanjutnya nasabah juga harus memahami cara kerja layanan tersebut dan memperhatikan dengan cermat setiap transaksi yang terjadi dan melakukan cross check apabila dijumpai potensi kelemahan dan kesalahan, tambah Baharudin. Harus diperhatikan bahwa layanan tersebut melibatkan pihak selain bank yaitu operator selular dan provider internet sehingga kelemahan bisa saja terjadi pada sistem mereka, bukan pada sistem perbankan. Maka dari itu selain pihak BCA yang bersosialisasi terhadap nasabah, BCA selaku penerbit kartu juga menganjurkan kepada operator selular dan provider internet agar lebih banyak lagi melakukan sosialisasi prosedur pengamanan kepada para penggunaannya sehingga resiko terjadinya insiden dapat diminimalisir.⁹¹

Saat ini paling mengkhawatirkan dan terbukti paling sering dieksploitasi oleh pelaku kejahatan adalah kerawanan prosedur pada mesin ATM dan mesin EDC. Masalahnya adalah minimnya upaya pengawasan bank terhadap dua sistem tersebut. Sehingga nasabah dituntut untuk lebih berhati-hati/waspada saat bertransaksi di ATM dan EDC. Bukan hanya modus eksploitasi yang melibatkan teknologi seperti *skimming* namun juga yang konvensional seperti hipnotis serta aneka penipuan via SMS, undian berhadiah dan lain-lain.

Demi menjaga apabila hal tersebut terjadi, bapak Santu Adi Wijoyo berkata BCA sering memberikan pesan peringatan (reminder) kepada nasabah, dan juga mengupayakan peningkatan sistem pengamanan yang memadai

⁹¹ Wawancara Baharudin 2 April 2018

dengan memasang kamera pengawas (CCTV) baik di kantor, super market dan di toko-toko yang ada mesin EDC BCA dan juga ATM BCA.⁹²

e) Menumbuhkan Kesadaran Prilaku dan Kemampuan Sumber Daya Manusia.

Salah satu penyebab utama terjadinya insiden keamanan di dalam dunia teknologi informasi adalah akibat kelemahan manusia. Baik itu SDM perbankan, nasabah itu sendiri maupun juga aparat penegak hukum. Pada sisi perbankan, tidak semua SDM disiplin di dalam menerapkan prosedur pengamanan. Sedangkan di sisi nasabah upaya sosialisasi untuk menciptakan kesadaran masih dilakukan secara parsial dan kasuistis. Dalam hal ini, Baharudin menyatakan:

“saya mengakui semua karyawan BCA sudah mempunyai kemampuan dan kelebihan di bidangnya masing-masing dan itu tidak diragukan lagi”. Keberhasilan sebuah perusahaan tidak terlepas dari faktor kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalamnya. SDM dipandang sebagai salah satu elemen penentu keunggulan daya saing perusahaan. Selama ini BCA menaruh perhatian terhadap pengembangan kualitas SDM melalui berbagai program dan pelatihan. Bagi kami, SDM merupakan aset berharga karena menjadi kekuatan utama BCA dalam melayani nasabah. BCA terus memperbaharui dan mengembangkan program pelatihan agar para karyawan tetap menjadi yang terdepan dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Baharuddin melanjutkan:

Program pelatihan dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf dari semua divisi termasuk layanan penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pemasaran, manajemen risiko dan pengendalian internal. Selain melalui pelatihan in-house, BCA juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti program pelatihan eksternal sesuai dengan kebutuhan spesifikasi bidang karyawan atau memberikan pelatihan untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan baru. BCA fokus pada kualitas layanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan terlatih, seraya mempertahankan

⁹² Wawancara Santu Adi Wijoyo 2 April 2018

posisinya sebagai perusahaan pilihan (*employer of choice*) di Indonesia. Prestasi dan keberhasilan implementasi strategi bisnis BCA bertumpu pada SDM yang andal dan terlatih. Kontribusi karyawan di semua tingkat organisasi merupakan kunci dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah dan mempertahankan soliditas posisi BCA di tengah ketatnya kompetisi.⁹³

Selanjutnya Baharudin menambahkan;

Berbicara disiplin ketika SDM BCA bisa dikatakan handal dengan banyak prestasi yang BCA raih dengan kemampuan SDM nya maka sudah jelas dalam kehandalan SDM tersebut didalamnya ada sikap disiplin. Di perusahaan manapun setiap karyawan diharuskan memiliki karakter disiplin tersebut begitupun di BCA, untuk menumbuhkan karakter tersebut BCA menerapkan kode etik yang mana semua karyawan harus mematuhi kode etik tersebut. Misalnya seperti penjelasan sebelumnya semua karyawan harus menjaga kerahasiaan data nasabah, baik itu data pribadi maupun data perbankannya. Bagi mereka yang tidak mengikuti kode etik yang berlaku maka akan ada sanksi tersendiri bagi mereka. Sanksi paling ringan seperti teguran atau peringatan. Namun jika karyawan tersebut tidak mengindahkan peringatan tersebut dan tetap melakukan kesalahan berkali-kali minimal 3 kali. Maka sanksi yang diberikan BCA akan lebih berat lagi seperti pemberhentian kerja ketika karyawan tersebut melakukan kesalahan yang sangat fatal, misalnya menjual data nasabah. Selain itu bagi mereka yang melakukan kesalahan dan menyebabkan salah satu nasabah mengalami kerugian maka selain menanggung resiko dipecat dia juga akan menanggung resiko kerugian yang dialami nasabah mungkin dengan dituntut dan sebagainya. Dengan begiu itu akan membuat semua pihak di BCA menjadi insan yang disiplin, jujur, dan intinya berintegritaslah tuturnya.⁹⁴

Santu Adi Wijoyo melanjutkan:

Sedang untuk menumbuhkan kesadaran untuk nasabah sendiri sebagaimana disebutkan sebelumnya BCA selalu melakukan sosialisasi sesering mungkin terhadap nasabah tentang informasi produk dan hal-hal serta resiko yang melekat pada produk tersebut. Proses sosialisasi ini tidak hanya dilakukan saat ada kasus saja, tetapi proses ini dilaksanakan secara paralel dengan setiap kegiatan marketing dan melekat di dalam setiap produk perbankan (bukan hanya untuk e-banking saja) dan dilaksanakan secara terus-menerus, karena bisnis BCA adalah bisnis jasa berbasis kepercayaan (*trust*) sehingga isu keamanan seharusnya menempati prioritas tertinggi yang harus disampaikan kepada nasabah. Pada

⁹³ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

⁹⁴ Wawancara Santu Adi Wijoyo 14 Mei 2018

prakteknya BCA sebagai penyelenggara e-banking tidak menerapkan prosedur pengamanan pragmatis yang pada dasarnya hanya melindungi kepentingan bank saja, yang mana kepentingan nasabah justru tidak terlindungi. Dengan beberapa kebijakan yang sudah dilakukan oleh BCA, seperti kebijakan tentang PIN, kebijakan tentang kartu, dan kebijakan yang lain-lain. Hal ini mendakan bahwa sistem pengamanan tidak hanya tertuju pada BCA saja tetapi juga untuk para nasabah. Pengamanan untuk menghindari semua resiko yang mungkin timbul dari produk tersebut.⁹⁵

Baharudin menambahkan:

Bagi BCA masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya harus terus mendapatkan update, informasi tentang masalah keamanan di dunia perbankan bahkan bila diperlukan tools untuk mengamankan diri. Terkadang BCA melakukan kampanye secara umum agar masyarakat dan nasabah paham adanya ancaman bahaya misalnya, dengan dijelaskan kondisi di sekitar mesin ATM dan prosedur serta etika yang sebaiknya diterapkan ketika memanfaatkan layanan tersebut. Contoh: perlunya jarak antrian dalam batas yang aman agar orang tidak mudah mengintip. Layanan peringatan (reminder, misalnya via SMS) berupa anjuran untuk mengganti PIN dan password secara rutin, pesan kewaspadaan terhadap aneka modus penipuan, hipnotis dan lain sebagainya. Demikian juga dengan nasabah layanan online banking. Update informasi mengenai modus phishing, password hijacking, ancaman penyebaran malware serta potensi pencurian informasi personal harus dilakukan secara periodik. Bahkan untuk meningkatkan kualitas dalam menyampaikan keluhan pun, nasabah e-banking tidak hanya bisa menghubungi customer service via telepon. BCA juga menyediakan untuk pelanggan e-banking layanan customer service via instant email. Apalagi di tengah trend dunia yang sudah semakin mobile dan always on. Layanan dukungan semacam ini sangat menentukan persepsi nasabah dalam mengukur kemampuan dan tingkat percepatan respon bank di dalam menangani insiden.⁹⁶

Kesimpulan dari penjelesan diatas adalah untuk tetap mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perbankan, perbankan perlu memupuk kemampuan sumber daya manusia seperti karyawan agar bisa memberi pelayanan terbaik untuk nasabah. Dan untuk menghindari nasabah dari penipuan dari sisi nasabah juga perlu

⁹⁵ Wawancara Santu Adi Wijoyo 14 Mei 2018

⁹⁶ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

ditumbuhkan kesadaran diri untuk lebih mampu menjaga data diri dan perbankan.

f) Buku Panduan Merchant Kasir.

Baharudin menyatakan:

setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah selalu tersambung dengan komputer BCA secara otomatis dan komputer BCA merekam data-data nasabah dengan baik, baik transaksi itu berhasil ataupun gagal. Kegagalan transaksi biasanya terjadi karena adanya beberapa kemungkinan, yang pertama karena sinyal buruk, kedua karena mesin kotor atau rusak, yang ketiga karena kartu. Jika terjadi kegagalan pada transaksi nasabah, BCA dibantu oleh pihak teknisi untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut. Biasanya setelah pemasangan mesin EDC pihak teknisi BCA memberikan *training* singkat tentang EDC dan buku panduan merchant kasir BCA yang berisi tentang langkah-langkah yang harus dilakukan oleh merchant atau kasir apabila transaksi nasabah mengalami kegagalan.⁹⁷

Berikut beberapa masalah error yang bisa terjadi saat nasabah melakukan transaksi serta penyelesaiannya oleh *merchant*.

1. Masalah pada kartu

- a) *Decline*: Transaksi ditolak oleh bank penerbit kartu, tidak diperbolehkan untuk menggesek ulang kartu.
- b) *Do Not Honour*: Transaksi ditolak oleh bank penerbit kartu, tidak diperbolehkan untuk menggesek ulang kartu.

Solusi untuk penyelesaian masalah diatas adalah:

- (1) *Referal/Please Call*: permasalahan terjadi di kartu atau transaksi yang perlu dikonfirmasi ke bank penerbit kartu, hubungi bagian *Mercant Hotline* BCA.

⁹⁷ Wawancara Baharudin, 14 Mei 2018

(2) *Pick Up*: Tahan kartu bila memungkinkan berikan alasan yang baik, bahwa anda harus menahan kartu sesuai dengan respon otoritas dan segera informasikan kepada bagian *Mercant Hotline* BCA.

c) *Expired Card*: Transaksi ditolak, karena masa berlaku kartu sudah kadaluwarsa, cek tanggal dan tahun pada EDC, jika tidak *update* coba laporkan ke *Mercant Hotline* BCA.⁹⁸

2. Masalah pada komunikasi

a) *Please Try Again CE (Comm. Error)* : Masalah dikarenakan jaringan line telepon *merchant* atau jaringan telkom.

Solusi :

- 1) Cek line telepon
- 2) Lakukan transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP)
- 3) Reset EDC (matikan dan nyalakan kembali) dan coba transaksi kembali. Apabila masih terjadi, maka catat No. S/N EDC dan laporkan ke *Mercant Hotline* BCA.

b) *Please Try Again ND (Not Difine)*: Kemungkinan problem terjadi akibat gangguan komunikasi saat transaksi. Solusi :

- 1) Lakukan transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP).
- 2) Reset *EDC* (matikan dan nyalakan kembali) dan coba transaksi kembali. Apabila masih terjadi, maka catat No. S/N EDC dan laporkan ke *Mercant Hotline* BCA.

⁹⁸ Buku panduan merchant kasir BCA

c) *Please Try Again TO (Time Out* : Waktu dial EDC telah habis (*time out*) perlu diperhatikan TO tersebut terjadi apakah sebelum atau sesudah EDC melakukan *processing*. Apabila sebelum *processing* kemungkinan besar problem terjadi di sisi line telepon *merchant* atau di jaringan telkom. Solusi:

- 1) Lakukan transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP). Apabila setelah *processing*, kemungkinan besar problem terjadi di sisi bank atau jaringan komunikasi data ke *issuer* bank.
- 2) Check transaksi pada pada bacth menu *Review*. Apabila mendapat respon Approve maka lakukan reprint transaksi, apabila transaksi tidak mendapat respon apa-apa maka ulangi transaksi sekali lagi (*swipe* ulang/DIP).⁹⁹

d) *Line Busi*: hal ini bisa disebabkan karena line telepon tidak tersambung ke mesin EDC atau line telepon sedang dipergunakan.

Solusi :

- 1) Lakukan pengecekan line telepon
- 2) Jika line telepon yang terpakai semua, tunggu sampai EDC atau peralatan lain yang paralel selesai digunakan apabila masih terjadi *line busy*, maka laporkan ke *Merchat Hotline* BCA

e) *Try Settlement Again*: disebabkan karena proses settlement yang dilakukan terputus (gagal settlement) karena masalah komunikasi.

⁹⁹ Buku panduan merchant kasir BCA

Solusi: Lakukan proses *settlement* ulang. Bila tetap gagal, hubungi *Merchat Hotline* BCA untuk di cek transaksinya.

- f) *Error Call Help-XX*: Gangguan pada jaringan atau sistem komunikasi bank. Solusi: Catat No.S/N EDC dan laporkan ke *Merchat Hotline* BCA

3. Masalah pada teknis

Swipe Error: hal ini disebabkan karena:

- 1) Cara gesek kartu tidak sempurna.
Solusi: ulangi menggesek kartu dengan sempurna
- 2) EDC card reader kotor/rusak.
Solusi: bersihkan card reader EDC dengan kertas
- 3) Magnetic stripe kartu cardholder rusak

Solusi: minta *cardholder* hubungi bank penerbit

In Correct PIN: disebabkan cardholder salah memasukkan PIN.

Solusi :

- 1) Minta cardholder memasukkan PIN yang benar
- 2) Apabila *in corret* PIN terjadi pada beberapa kartu laporkan ke

Merchat Hotliney untuk mengganti EDC nya.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Buku panduan merchant kasir BCA

3. Tindakan Penyelesaian

a) Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Menurut bapak Baharudin terdapat dua tahap dalam penyelesaian pengaduan nasabah yaitu pengaduan secara tertulis dan pengaduan secara lisan.¹⁰¹

Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pasal 2 yang berbunyi:

- 3) Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang dilakukan oleh Nasabah dan atau perwakilan nasabah
- 4) Untuk menyelesaikan pengaduan bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur yang meliputi: penerimaan pengaduan,- penanganan dan penyelesaian pengaduan,serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan¹⁰²

Syarat-syarat Pengaduan Nasabah

Pengadu	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
Nasabah	1) Bukti identitas 2) Dokumen pendukung pengaduan yang diperlukan misalnya: bukti setoran, bukti transfer, rekening koran	1) Harus diajukan nasabah yang bersangkutan. 2) Nasabah yang mengajukan harus diverifikasi	Nasabah wajib melengkapi dokumen yang dipersyaratkan (sama seperti syarat pengajuan tertulis)

¹⁰¹ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

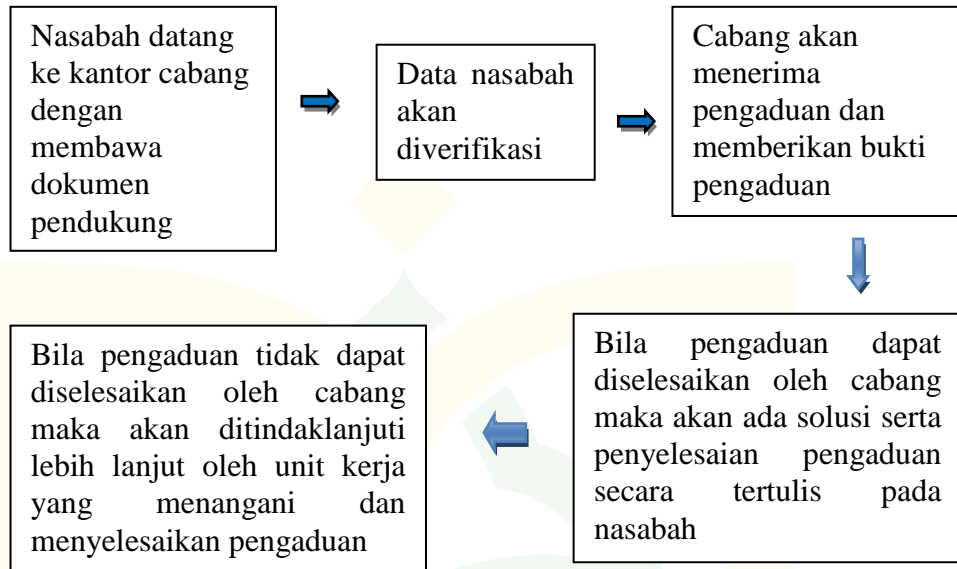
¹⁰² Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Pengadu	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
	dll	keabsahannya	
Perwakilan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bukti identitas perwakilan nasabah 2) Surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah. 3) Dokumen lain yang menunjukkan 	Tidak diperkenankan.	Perwakilan nasabah wajib melengkapi dokumen yang dipersyaratkan (sama seperti syarat pengajuan tertulis)

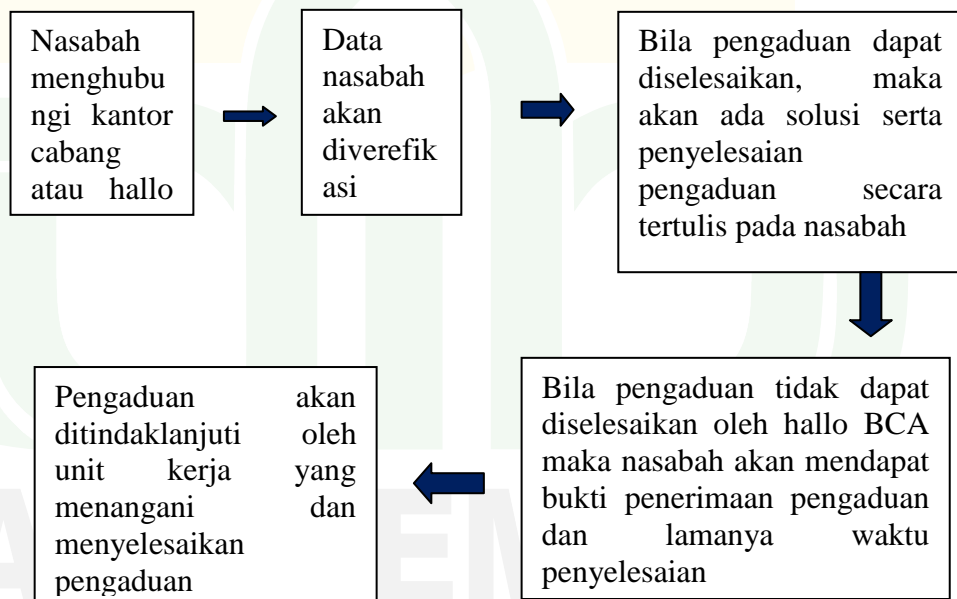
Pengadu	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
	perwakilan nasabah berwenang mewakili nasabah, misalnya Penetapan wali/pengampun dari pengadilan. 4) Bukti identitas nasabah yang diwakili dan dokumen pendukung pengaduan yang diperlukan (misalnya bukti setoran, bukti transfer, rekening koran, dll)		

IAIN JEMBER

Langkah-Langkah Nasabah Dalam Mengajukan Pengaduan Tertulis Di Cabang/KP



Langkah-langkah nasabah dalam mengajukan pengaduan secara lisan tanpa tatap muka di Halo BCA



Bapak Baharudin menyampaikan:

Pengaduan masalah di ajukan ke bagian umum terlebih dahulu, setelah itu barulah dari bagian umum dilimpahkan pada bagian masing-masing unit. Jika keluhan permasalahan yang terjadi pada nasabah adalah tentang kartu maka selanjutnya nasabah dihubungkan kebagian EDC jika pengaduan tersebut dilakukan melalui halo BCA. Namun jika nasabah

mengadu melalui tertulis bisa datang langsung ke BCA dan langsung diarahkan ke bagian EDC. Jika sebelumnya nasabah sudah pernah ke bagian EDC maka tidak perlu ke bagian umum bisa langsung ke bagian saya.¹⁰³

b) Prosedur Pengembalian Dana

Perlindungan pasca proses merupakan bentuk tanggung jawab yang diberikan BCA kepada nasabah apabila terjadi kerugian terhadap nasabah yang disebabkan oleh kelalaian BCA.

Berdasarkan UUPK pasal 19 tentang tanggung jawab produsen terhadap konsumen maka terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan masalah yang terjadi antara produsen dan konsumen diantaranya:¹⁰⁴

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

¹⁰³ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

¹⁰⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Baharudin berkata

Ganti rugi akan diberikan oleh BCA namun dengan catatan kerugian tersebut memang disebabkan oleh sistem BCA, namun jika kerugian yang diderita nasabah karena kelalaian nasabah sendiri maka tidak ada ganti rugi, kerugian menjadi tanggungan nasabah. Tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan pengembalian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang kehilangan uang dalam rekeningnya karena kejahatan penggandaan kartu atau uang nasabah tersebut hilang karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah.¹⁰⁵

Proses klarifikasi diawali dengan melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Dari data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, transfer dana via ATM serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Khusus terhadap nasabah yang mengadukan saldo rekeningnya berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. Rekaman transaksi tersebut akan diklarifikasi kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi yang mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah. Dari beberapa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut kemudian dilakukan pengecekan detail transaksi. Apabila transaksi dilakukan melalui ATM, akan dilakukan pengecekan pada rekaman CCTV pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman tersebut dapat diketahui siapa yang melakukan transaksi di mesin ATM menggunakan kartu ATM nasabah.

¹⁰⁵ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

Selama saya bekerja di BCA ini hampir 5 tahun belum ada nasabah yang melakukan pengaduan kehilangan dana direkening. Untuk pemaparan penyelesaian masalah dan prosedur pengembalian dan apabila ada nasabah yang mengalami kerugian saya umpamakan pada sebuah kasus saja ya?, tutur bapak Baharudin.

Misalkan ada kasus penggandaan kartu ATM nasabah Bank BCA di Jember. Dari rekaman CCTV pada beberapa mesin ATM di wilayah Jember dan sekitarnya diketahui bahwa ada seorang laki-laki melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan beberapa kartu ATM yang setelah diselidiki kartu ATM tersebut adalah kartu ATM dengan identitas nasabah yang melakukan pengaduan ke BCA karena dananya berkurang. Dari fakta yang ditemukan tersebut, barulah pihak bank menyimpulkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah adalah transaksi janggal yang sebenarnya tidak dilakukan oleh nasabah melainkan dilakukan oleh orang lain yang patut diduga merupakan pelaku atau kelompok pelaku penggandaan kartu ATM. Dengan kesimpulan tersebut, pihak bank selanjutnya mengembalikan dana nasabah sesuai dengan jumlah yang berkurang karena perbuatan pelaku.

Namun apabila hasil klarifikasi dan penyelidikan ternyata tidak ditemukan adanya indikasi transaksi janggal yang bukan dilakukan oleh nasabah melainkan semata-mata karena kelalaian nasabah, maka pihak bank tidak akan mengembalikan dana/uang nasabah yang berkurang walaupun transaksi tersebut sebenarnya tidak dikehendaki oleh nasabah. Contoh alasan kehilangan dana karena kelalaian nasabah antara lain : kartu ATM nasabah tertinggal pada mesin ATM karena nasabah lupa mengambilnya setelah transaksi, kartu ATM nasabah hilang bersama dengan catatan nomor PINnya sedangkan nasabah tidak melakukan pemblokiran dengan segera, nasabah menjadi korban penipuan seperti penipuan undian berhadiah, jual beli secara *online*, maupun penipuan dengan modus lainnya. Semua contoh kasus tersebut, dana/uang nasabah yang hilang tidak akan mendapatkan pengembalian dari pihak bank.¹⁰⁶

Santu Adi Wijoyo menambahkan:

Prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban kejahatan jika itu kasus besar seperti penggandaan maka proses penanganan diambil alih langsung oleh kantor pusat di Jakarta atas permintaan kantor pusat. Sedangkan kantor cabang Jember hanya menerima pengaduan nasabah tersebut. Pelaksanaan penyelesaian pengaduan para nasabah ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat Jakarta mulai dari tahap klarifikasi dan kemudian bekerjasama dengan pihak kepolisian untuk mengetahui pelaku penggandaan kartu tersebut. Setelah dapat

¹⁰⁶ Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

disimpulkan bahwa pengaduan nasabah yang kehilangan dana disebabkan oleh penggandaan kartu, langkah Bank BCA selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer ke masing-masing rekening milik nasabah. Jika yang terjadi adalah kasur yang cukup besar.

Namun jika kerugian yang dialami nasabah tidak begitu besar, contoh misalkan ada seorang nasabah yang melakukan pembayaran menggunakan kartu dan karena error yang terjadi pada mesin EDC sehingga menyebabkan rekening nasabah terdebit dua kali sehingga jumlah nominal yang tertera di struk melebihi harga barang belanjaan, maka pengaduan tersebut bisa langsung diselesaikan di BCA KCU Jember dalam arti BCA langsung mengganti uang nasabah tersebut dengan catatan nasabah bisa membuktikan bahwa rekening nasabah tersebut terdebit dua kali dengan membawa bukti struk pembayaran tadi. Pengembalian dana nasabah tersebut dengan beberapa pertimbangan bahwa kecepatan pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah paling penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank, lagi pula nilai kerugian tidak begitu besar. Untuk pengaduan ini bisa dilakukan oleh nasabah langsung atau melalui merchant. Dengan proses penyelesaian selambat-lambatnya 14 kerja terhitung dari tanggal nasabah melakukan pengaduan.¹⁰⁷

c) **Prosedur Penyelesaian Sengketa**

Dengan dilaksanakannya prosedur penanganan pengaduan nasabah tersebut diharapkan dapat menjamin terselenggaranya upaya penyelesaian pengaduan dari para nasabah kepada pihak bank secara efektif dalam waktu yang singkat, cepat dan tepat serta dapat mendukung kesetaraan hubungan antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan pihak nasabah selaku konsumen dan pengguna jasa perbankan. Baharudin menuturkan lebih lanjut

Nasabah dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses, kekeluargaan (negosiasi antara bank dan nasabah), mediasi, dan arbitrase yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan

¹⁰⁷ Wawancara Santu Adi Wijoyo 14 Mei 2018

tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Namun selama ini BCA mampu memenuhi tanggung jawabnya terhadap nasabah yaitu memenuhi setiap kewajiban BCA yang merupakan hak nasabah dengan baik sehingga setiap masalah yang terjadi bisa diselesaikan dengan tanpa melalui pengadilan seperti negosiasi.¹⁰⁸

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Bab III pasal 4A yang berbunyi “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai penyelesaian sengketa paling kurang berupa: mediasi,ajudikasi, dan arbitrase”.¹⁰⁹

Setiap pengaduan nasabah akan diproses sampai diperoleh hasil penyelesaian yang diinginkan nasabah dan pihak bank. Apabila tidak diperoleh titik temu antara pihak bank dengan nasabah yang menimbulkan adanya sengketa yang biasanya disebabkan oleh tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah, maka terhadap sengketa tersebut dilakukan mediasi dan arbitrase. Dengan adanya mediasi perbankan tersebut diharapkan dapat diperoleh suatu penyelesaian sengketa antara pihak nasabah dengan pihak bank secara sederhana, murah dan cepat serta menjaga agar hak-hak sebagai nasabah tetap dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik. Namun jika dalam mediasi dan arbitrase antara nasabah dan pihak

¹⁰⁸Wawancara Baharudin 14 Mei 2018

¹⁰⁹Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

perbankan tidak mendapat kesepakatan damai maka yang terakhir penyelesaian sengketa bisa menggunakan bantuan pengadilan atau litigasi.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk memperkuat fasilitas data hasil observasi maka dalam penyajian dan hasil analisis data berikut ini akan difokuskan pada strategi perlindungan nasabah yang dilakukan oleh Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

1. Perlindungan Nasabah Pengguna *Electronic Data Capture* (EDC) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

BCA melakukan dua pedekatan dalam melaksanakan kewajibannya melindungi nasabah pengguna EDC yaitu: tindakan pencegahan (preventif) dan tindakan penanganan (represif) atau penyelesaian (kuratif). Tindakan pencegahan (preventif) dilakukan dalam bentuk pengaturan (prosedur) pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi bersifat preventif di-perlukan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang baik atas produk (termasuk fitur dasar, manfaat, dan resiko yang terkandung dalam produk tersebut), serta hak dan kewajiban konsumen. Tindakan represif dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa.¹¹⁰

¹¹⁰ Wawancara Baharudin 2 April 2018

2. Tindakan Preventif PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

untuk mencegah permasalahan yang mungkin timbul saat menggunakan EDC

Tabel tindakan preventif

No	Tindakan preventif (pencegahan)	Proses
1	Menjaga data	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak menempatkan data penting dan lengkap disemua komputer 2) Larangan melakukan double swipe terhadap merchant 3) Menjaga kerahasiaan data diri ataupun data perbankan bagi nasabah dengan cara nasabah tidak boleh dengan mudah memberikan salinan nomor PIN dan nomor CCV serta data pribadi lainnya yang berkaitan dengan simpanan, dll 4) Penggunaan PIN sebagai ganti tanda tangan, tidak boleh menggunakan PIN sesuai tanggal lahir 5) Menghindari penggunaan koneksi internet menggunakan wifi publik 6) Nasabah menghubungi call center resmi apabila ada transaksi yang mencurigakan 7) Nasabah mengaktifkan laporan transaksi
2	Perawatan fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perawatan mesin Melakukan maintennce (perawatan, pembersihan pada mesin ATM dan EDC setiap 1 bulan sekali) 2) Perawatan kartu BCA selalu berinovasi meningkatkan kaulitas produk seperti mengembangkan jenis kartu yang lebih kuat teknologi pengamanannya seperti smart card yang dilengkapi dengan chip RFID, biometrik dan sebagainya, pembaharuan kartu ketika kartu sudah sampai pada masa berlakukannya dan kebijakan penggantian PIN secara periodik

No	Tindakan preventif (pencegahan)	Proses
3	Peningkatan kemampuan aplikasi	Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi dan kemudahan akses untuk koneksi internet BCA berupaya untuk melindungi jaringan TI bank agar terhindar dari berbagai kerusakan atau serangan virus. Saat ini BCA mengimplementasikan teknologi IPS (<i>Intrusion Prevention Sistem</i>) untuk menunjang keselarasan sistem keamanan yang ada, sehingga memungkinkan melakukan deteksi dini, klarifikasi, dan selekse terhadap berbagai ancaman seperti virus, worm, dan spware BCA meluncurkan teknologi EMV smartchip (Europay-Master-Visa) untuk kartu kredit BCA yaitu sistem baru yang menawarkan fitur keamanan untuk mencegah pemalsuan pada kartu BCA
4	Peningkatan prosedur	Dalam hal ini BCA memiliki kebijakan privasi yang beberapa prosedur untuk nasabah saat melakukan transaksi e-banking. 1) BCA tidak menjual atau menukar segala informasi yang berkaitan dengan nasabah pengunjung situs dan internet banking. 2) BCA tidak melacak pengunjung situs BCA. 3) Website menggunakan cookie. 4) Semua transaksi perbankan nasabah dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia serta kebijakan internal BCA
5	Menumbuhkan kesadaran perilaku dan kemampuan sumber daya manusia (SDM)	1) BCA mengembangkan kualitas SDM melalui berbagai program dan pelatihan. Program pelatihan dirancang untuk meningkat keterampilan dan pengetahuan staf dari semua divisi termasuk layanan penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pemasaran, manajemen resiko dan pengendalian internal. 2) Dengan kode etik yang ada juga diharapkan dapat melatih kedisiplinan para karyawan. 3) Sedangkan untuk menumbuhkan kesadaran dan kemampuan SDM dari

No	Tindakan preventif (pencegahan)	Proses
		segi nasabah BCA selalu melakukan sosialisasi edukasi terhadap nasabah tentang informasi produk serta resiko yang melekat pada produk serta cara mengantisipasinya.
6	Buku panduan merchant kasir	Sebelum pemasangan mesin EDC BCA memberikan training singkat tentang EDC dan fitur-fiturnya serta cara mengatasi apabila terjadi masalah pada saat EDC dioperasikan, selain memberikan training merchant juga dibekali buku panduan yang berisi tentang masalah yang bisa saja muncul saat EDC dioperasikan dan solusi penyelesaian masalahnya.

Dilihat dari beberapa tindakan preventif yang dilakukan oleh BCA KCU Jember seperti perawatan fisik, peningkatan kemampuan aplikasi, menumbuhkan kesadaran perilaku dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) tidak lain tujuannya adalah menjaga dan melindungi data nasabah agar data tersebut tidak mudah dicuri dan dipergunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk transaksi yang tidak diharapkan. Agar supaya simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan terjamin keamanannya.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DSAP Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi Dan Transaksi Elektronik. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK/.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi

3. Prosedur Penyelesaian Masalah PT. Bank Central Asia (BCA) KCU

Jember

Tabel Tindakan Penyelesaian

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
1	Prosedur pengaduan nasabah	<p>1) Pengaduan secara lisan Langkah-langkah pengaduan secara lisan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah menghubungi kantor cabang atau hallo BCA bagi yang melakukan pengaduan tanpa tatap muka. Data nasabah akan diverifikasi b. Bila dapat diselesaikan maka akan ada solusi penyelesaian pengaduan secara tertulis pada nasabah c. Bila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh hallo BCA atau maka nasabah akan mendapat bukti penerimaan penyelesaian pengaduan dan lamanya waktu penyelesaian d. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja yang menangani dan menyelesaikan pengaduan <p>2) Pengaduan tertulis Langkah nasabah melakukan pengaduan secara tertulis di cabang/KP</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah datang ke kantor cabang dengan membawa dokumen pendukung b. Data nasabah akan diverifikasi cabang akan menerima pengaduan dan bukti pengaduan c. Bila pengaduan dapat diselesaikan oleh cabang maka akan ada solusi serta penyelesaian pengaduan secara tertulis pada nasabah d. Bila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh cabang maka akan ditindaklanjuti

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		lebih lanjut oleh unit kerja yang menangani dan menyelesaikan pengaduan
2	Prosedur pengembalian dana	<p>Dalam menyelesaikan kasus dan pengembalian dana nasabah yang mengalami kerugian di BCA dilakukan dengan dua cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika kasus tersebut merupakan kasus besar penyelesaian dan pengembalian dana di ambil alih oleh kantor pusat dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang mengalami kerugian karena pihak yang tidak bertanggung jawab seperti penggandaan kartu atau nasabah tersebut mengalami kerugian karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah. b. Proses klarifikasi diawali dengan melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Dari data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, transfer dana via ATM serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Khusus terhadap nasabah yang mengadukan saldo rekeningnya berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. c. Rekaman transaksi tersebut akan diklarifikasi kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi yang mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah. d. Dari beberapa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut kemudian dilakukan pengecekan detail transaksi. Apabila transaksi dilakukan melalui ATM, akan

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		<p>dilakukan pengecekan pada rekaman CCTV pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman tersebut dapat diketahui siapa yang melakukan transaksi di mesin ATM menggunakan kartu ATM nasabah.</p> <p>e. Jika dari hasil rekaman tersebut diketahui bahwa memang ada seorang yang melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM yang setelah diselidiki kartu ATM tersebut adalah kartu ATM dengan identitas nasabah yang melakukan pengaduan ke BCA.</p> <p>f. Dari fakta yang ditemukan tersebut, barulah pihak bank menyimpulkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah adalah transaksi janggal yang sebenarnya tidak dilakukan oleh nasabah melainkan dilakukan oleh orang lain yang patut diduga merupakan pelaku atau kelompok pelaku penggandaan kartu ATM.</p> <p>g. Dengan kesimpulan tersebut, pihak bank selanjutnya mengembalikan dana nasabah sesuai dengan jumlah yang berkurang karena perbuatan pelaku.</p> <p>h. Namun apabila hasil klarifikasi dan penyelidikan ternyata tidak ditemukan adanya indikasi transaksi janggal yang bukan dilakukan oleh nasabah melainkan semata-mata karena kelalaian nasabah, maka pihak bank tidak akan mengembalikan dana/uang nasabah yang berkurang walaupun transaksi tersebut sebenarnya tidak dikehendaki oleh nasabah.</p> <p>i. Contoh alasan kehilangan dana karena kelalaian nasabah antara lain: kartu ATM nasabah tertinggal pada mesin ATM karena nasabah lupa mengambilnya setelah transaksi, kartu ATM nasabah hilang bersama dengan catatan nomor PINnya sedangkan nasabah tidak melakukan pemblokiran dengan segera, nasabah menjadi korban penipuan seperti penipuan</p>

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		<p>undian berhadiah, jual beli secara <i>online</i>, maupun penipuan dengan modus lainnya. Semua contoh kasus tersebut, dana/uang nasabah yang hilang tidak akan mendapatkan pengembalian dari pihak bank.</p> <p>2) Jika kasus yang terjadi termasuk kasus yang ringan (kerugia yang dialami nasabah tidak terlalu besar) maka penyelesaian dan pengembalian dana dilakukan oleh pihak BCA KCU Jember dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah melakukan pengaduan baik secara lisan ataupun tertulis dengan membawa dokumen pendukung seperti bukti pembayaran dll. b. Pengaduan bisadilakukan melalui merchant (merchant yang melakukan pengaduan ke bank) atau bisadilakukan langsung oleh nasabah dengan datang sendiri ke kantor BCA KCU Jember c. Data diverifikasi, klarifikasi pengaduan d. Jika memang terbukti kerugian yang dialami nasabah karena keerroran sistem maka BCA mengembalikan dana nasabah dengan mengirim ke nomor rekening nasabah sesuai dengan kerugian yang dialami oleh nasabah tersebut e. Jika bank tidak dapat mengirim langsung dana ke nomor rekening nasabah dengan beberapa alasan maka dana nasabah diganti oleh merchant f. Selanjutnya masalah menjadi urusan BCA dan merchant
3	Prosedur penyelesaian sengketa	<p>Penyelesaian sengketa antara nasabah dan BCA dapat melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses, kekeluargaan (negosiasi antara bank dan nasabah), mediasi, dan arbitrase.</p> <p>Namun jika dalam mediasi dan arbitrase antara nasabah dan pihak perbankan tidak mendapat</p>

No	Tindakan kuratif (Penyelesaian)	Proses
		kesepakatan damai maka yang terakhir penyelesaian sengketa bisa menggunakan bantuan pengadilan atau litigasi.

Terdapat tiga tahap tindakan penyelesaian antara nasabah dan BCA prosedur penyelesaian pengaduan, prosedur pengembalian dana dan prosedur penyelesaian sengketa. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian lapangan tentang perlindungan nasabah pengguna electronic data capture (EDC) PT.Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menghasilkan kesimpulan PT.Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna electronic data capture dilakukan dengan dua tindakan yaitu: tindakan preventif dan tindakan penyelesaian

Tindakan preventif merupakan tindakan pencegahan yang dilakukan oleh BCA untuk melindungi konsumen dengan cara mencegah atau menghindari konsumen dari resiko kerugian. Tindakan penyelesaian masalah merupakan bentuk tanggung jawab BCA yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi semua hak-hak nasabah dengan baik. Tindakan penyelesaian ini terdiri dari 3 bentuk yaitu: Penyelesaian pengaduan nasabah yang terdiri dari dua cara yaitu pengaduan melalui tulisan dan pengaduan melalui lisan. Penyelesaian pengembalian dana. Penyelesaian sengketa konsumen yang dapat terjadi dalam dua bentuk yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

B. Saran

Sebagai akhir dari penyusunan skripsi ini maka perlu kiranya peneliti menyampaikan saran yang bisa dijadikan kontribusi pemikiran dan menjadikan Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mendapatkan prestasi yang semakin baik pada masa-masa yang akan datang.

Berikut saran-saran yang penulis hendak ungkapkan:

1. Meningkatkan sosialisasi terhadap nasabah mengenai fitur dan resiko-resiko yang melekat pada mesin *Electronic Data Capture* (EDC), *Automatic Teller Machine* (ATM/Anjungan Tunai Mandiri) dan Kartu Plastik. Agar kesadaran nasabah atas perlindungan kartu plastik pada mesin EDC dan ATM semakin tinggi.
2. Meningkatkan kemampuan teknologi dan sumber daya manusia selalu bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan aman bagi nasabah dalam bertransaksi
3. Pertahankan prestasi dan kemampuan BCA dalam memberikan pelayanan penyelesaian masalah agar tetap menjadi Bank yang terpercaya dan unggul dalam memenuhi setiap hak-hak nasabah

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Arthesa, Ade. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Bank*. Surabaya: PT. Indeks Gramedia
- Dokumen PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- Johannes Ibrahim. 2004. *Kartu Kredit Antara Kontrak Dan Kejahatan*. Bandung: PT.Rafika Aditama.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moleong. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nelson, Irwan Agus. 2015. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Rajawali Pers
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK/.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi
- Riswandi, agus. 2004. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, Babun. 2017. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Jember Press
- Suharsimi, Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Renika Cipta.
- Surat Edaran No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Konsumen
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DSAP.

Suwarsono. 1994. *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta: Erlangga.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yusuf Shofie. 2003. *Konsumen Dan Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Adityabakti.

Etd.repository.ugm.ac.id

<https://keuangan.kontan.co.id>

<http://www.bca.co.id>

<https://techno.okezone.com>

<http://www.bankjombang.com>edc-elektronik>

<http://infopeluangusaha.org>mesin-edc>

Scholar.unand.ac.id

Www.landasanteori.com



Jember, 07 Juni 2018

Nomor :
Lampiran :
Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth:

**Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
JL. Mataran No: 01 Mangli
Jember**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Meninjaklanjuti pemberitahuan bahwa PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember bekerja sama dengan PT.Maha Sentral Sejati (MSS) bekerjasama dalam pemasaran produk Mesin Electronic Data Capture (EDC) PT. Bank Centra Asia (KCU) Jember dan segala hal yang berkaitan dengan EDC BCA.

Pimpinan Marketing PT. Bank Central Asia (BCA) menerangkan dengan sebenarnya, bahwa:

Nama : Ika Susanti
Nim : 0831432
Fakultas/Jurusan/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Islam/Perbankan Syari'ah
Semester : 8 (Delapan)

Adalah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember telah melakukan penelitian di PT. Bank Central Asia (KCU) Jember dengan Judul **“Perlindungan Nasabah Pengguna (Electronic Data Capture) di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember”**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
 Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-68/In.20/7.a/PP.00.9/06/2018
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu/Sdr :Pimpinan Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
 di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Diberitahukan dengan hormat, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : IkaSusanti
 NIM : 083143254
 Semester : VIII (Delapan)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Perbankan Syari'ah
 No Telpn : 082336166827
 Dosen Pembimbing : Daru Anondo, SE, M.SI.
 NIP : 197503032009011009
 Judul Penelitian :
 Perlindungan Nasabah Pengguna EDC (*Electronic Data Capture*) PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitianini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 16 Januari 2018

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



mm

Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
 NIP. 730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip