

***Fraud* Dalam Implementasi Kartu Pembiayaan Bank Syariah: Tantangan Dan Konstruksi Perlindungan Hukum Bagi Nasabah**

Rossa Amalia Lestari

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

Email Penulis: 2107025016@uhamka.ac.id

Nur Melinda Lestari

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

Email Penulis: nurmelinda_lestari@uhamka.ac.id

Abstract

Digitalization of the banking sector in Indonesia has driven innovations in sharia-based financial services. This study examines the phenomena occurring in sharia financing cards, focusing on the BSI Hasanah Card as the object of research. As a sharia-compliant financing product, the BSI Hasanah Card is designed based on principles of sharia, such as being free from *riba*, *gharar*, and *maysir*. Despite offering various conveniences and flexibility, this product faces significant challenges related to fraud, particularly in the application process for the BSI Hasanah Card. The study aims to analyze the phenomena of misuse and fraud involving customer data and formulate effective legal protection frameworks for BSI Hasanah Card users. The research employs a qualitative-descriptive method using legal, economic, and social approaches. Data is collected through interviews, regulatory reviews, and reports related to fraud cases. The findings reveal that fraud arises due to weak customer data oversight, the lack of deeply ingrained work integrity among temporary employees at BSI, and the limited financial literacy of BSI Hasanah Card users. To address these issues, strategic recommendations include improving data validation and verification processes, enhancing financial literacy education, strengthening internal supervision, and fostering coordination among relevant authorities. With these measures, the BSI Hasanah Card is expected to become a safer and more trustworthy sharia financial solution.

Kata kunci: *Fraud, Legal Protection, Financial Literacy, Sharia-Banking, Card*

Abstrak

Digitalisasi sektor perbankan di Indonesia telah mendorong inovasi layanan keuangan berbasis syariah. Dalam penelitian ini mengkaji fenomena yang terjadi pada kartu pembiayaan syariah, terfokus pada BSI Hasanah Card sebagai objek penelitian. Sebagai produk pembiayaan berbasis syariah, BSI Hasanah Card dirancang sesuai dengan prinsip syariah seperti bebas *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Meskipun menawarkan berbagai kemudahan dan fleksibilitas, produk ini menghadapi tantangan signifikan terkait *fraud*, terutama pada proses pengajuan kartu BSI Hasanah Card. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena penyalahgunaan dan penipuan data nasabah dan merumuskan konstruksi perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah pengguna BSI Hasanah Card. Metode dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif-deskriptif dengan menggunakan pendekatan hukum, ekonomi dan sosial, data dikumpulkan melalui

wawancara, tinjauan regulasi, dan laporan terkait kasus *fraud*. Temuan menunjukkan bahwa *fraud* terjadi akibat lemahnya pengawasan data nasabah, integritas budaya kerja yang belum tertanam secara mendalam untuk karyawan tidak tetap di BSI serta minimnya literasi keuangan pengguna BSI Hasanah Card. Untuk mengatasi masalah ini, rekomendasi strategis meliputi peningkatan validasi data, verifikasi, edukasi literasi keuangan, pengawasan internal yang ketat, dan koordinasi antar otoritas terkait. Dengan langkah ini, diharapkan BSI Hasanah Card dapat menjadi solusi keuangan syariah yang lebih aman dan terpercaya.

Kata kunci: *Fraud*, Perlindungan Hukum, Literasi Keuangan, Perbankan Syariah, Kartu

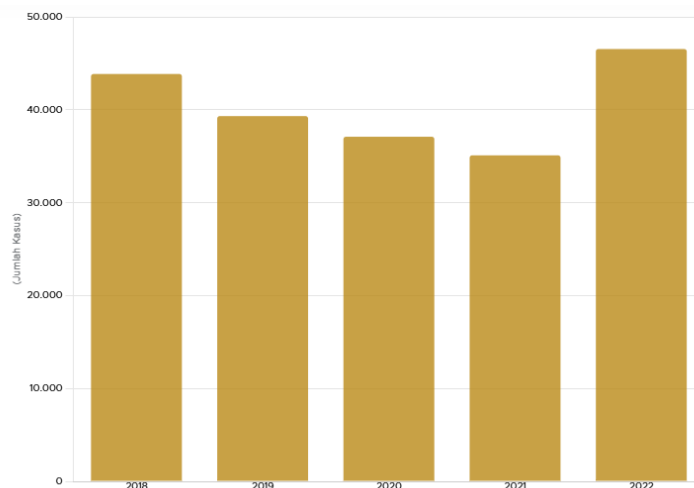
A. Pendahuluan

Fenomena digitalisasi dalam sektor perbankan di Indonesia semakin berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang mudah, cepat dan praktis. Diantara produk perbankan yang banyak diminati selain tabungan ialah kartu pembiayaan. Kartu pembiayaan menjadi salah satu instrument pembayaran yang banyak digunakan masyarakat modern untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari ataupun dalam bertransaksi bisnis. Salah satu contoh produk kartu pembiayaan yang semakin berkembang di Indonesia adalah kartu Hasanah Card yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia. Selain menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi, BSI Hasanah Card juga diharapkan dapat terbebas dari unsur riba, gharar dan maysir sesuai dengan fatwa DSN-MUI No.54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card yang juga tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Namun, dibalik kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan oleh produk terkait, dalam penarikan informasi data nasabah pengguna BSI Hasanah Card menghadapi tantangan yang signifikan dalam hal perlindungan nasabah, berdasarkan informasi yang peneliti terima terjadinya penyalahgunaan dan penipuan data nasabah oleh oknum bagian marketing yang hanya mementingkan pencapaian target perusahaan sehingga melakukan penyalahgunaan dan penipuan data nasabah, hal ini terindikasi sebagai *fraud* pada pengguna BSI Hasanah Card. *Fraud* pada kartu pembiayaan merupakan masalah yang cukup serius dalam industri perbankan. Tindakan penipuan ini bisa meliputi pencurian data nasabah, penyalahgunaan informasi kartu kredit serta transaksi yang dilakukan tanpa persetujuan nasabah. Potensi terjadinya *fraud* semakin tinggi dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan pelaku

fraud menggunakan metode yang semakin canggih dan sulit dideteksi¹. Dalam 3 tahun terakhir, Indonesia telah mengalami fluktuasi yang signifikan dalam hal *fraud*. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, maka diperoleh data sebagai berikut:

Gambar 1
Grafik Fluktuasi Kasus *Fraud*



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

hal ini menunjukkan adanya fluktuasi dari tindakan *fraud* di Indonesia. Pada 3 tahun terakhir, yang dimulai pada tahun 2020 menunjukkan terdapat 37.097 kasus kejahatan *fraud*, pada tahun 2021 angka kasus *fraud* menurun menjadi 35.093 kasus, namun pada 2022 mengalami tingkat lonjakan yang signifikan dengan total kasus mencapai 46.538 kasus.

Fenomena ini semakin meningkat seiring dengan maraknya serangan siber dan lemahnya literasi keuangan pada sebagian besar nasabah di Indonesia. Laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024 mengungkapkan bahwa Indonesia mengalami peningkatan yang cukup besar dalam serangan siber terutama pada sektor perbankan digital². Adapun, hal ini dibuktikan juga dengan adanya laporan pada tahun 2020 oleh OJK dengan melaporkan total kerugian sektor perbankan akibat *fraud* mencapai Rp4,62 triliun. Kerugian ini terutama

¹ Philip Bruno and others, 'Global Banking Practice: The 2020 McKinsey Global Payments Report', *McKinsey & Company*, October, 2020, 1–38
<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial_services/our_insights/accelerating_winds_of_change_in_global_payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf>.

² APJII, 'Internet Indonesia', *Survei Penetrasi Internet Indonesia*, 2024, 1–90
<<https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>>.

dipicu oleh meningkatnya kejahatan yang memanfaatkan transaksi elektronik, termasuk *e-commerce*. Kasus *fraud* internal pada kuartal kedua 2020 tercatat sebanyak 796 kasus, sedangkan *fraud* eksternal meningkat hingga 8.218 kasus. *Fraud* dalam dunia perbankan, terutama yang melibatkan layanan *e-banking* dan dompet digital, mengalami pertumbuhan signifikan akibat perkembangan teknologi. Hal ini membuka peluang baru bagi kejahatan seperti *phishing* dan manipulasi psikologis (*social engineering*). Bank Indonesia menyoroti pentingnya pencegahan untuk meminimalkan risiko melalui pengawasan yang lebih ketat terhadap sistem pembayaran. Kasus *fraud* yang terjadi di internal sering kali disebabkan oleh penyalahgunaan wewenang dan manipulasi data oleh karyawan. Sebaliknya, *fraud* eksternal umumnya melibatkan tindakan penipuan berbasis teknologi yang menasar langsung pengguna atau konsumen.

Bagi nasabah, hal ini tentu menjadi ancaman yang besar karena berisiko untuk mengalami kerugian finansial. Selain itu, hal ini akan menyebabkan hilangnya tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan yang menyediakan layanan tersebut. Namun, hal lain diungkapkan bahwa pengguna layanan keuangan di Indonesia juga masih kurang memahami mengenai risiko keamanan data dan penipuan yang dapat terjadi dalam transaksi online, hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan besarnya risiko *fraud* dalam penggunaan kartu kredit syariah³.

Dalam penelitian sebelumnya tentang *fraud* pada kartu kredit dan perlindungan hukum bagi nasabah umumnya hanya berfokus pada kartu kredit konvensional tanpa menyoroti aspek khusus dari produk berbasis syariah. Ubay, A.F, & Indra, P.A (2024). 'Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit *study* Kasus BSI KCP Krakatau', mengidentifikasi modus-modus *fraud* seperti penyalahgunaan informasi, penipuan identitas, manipulasi transaksi dan *phising*. Penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan data, pengawasan bank

³ Mukjizat Milang Machligar, 'BERBAGAI KEMUNGKINAN FRAUD DALAM PERBANKAN SYARIAH MENURUT PERSPEKTIF STAKEHOLDERS (Studi Kasus: Tiga Bank Umum Syariah Di Yogyakarta)', *Sustainability (Switzerland)*, 11.1 (2019), 1–14
<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttp://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI>.

yang ketat juga menjaga integritas secara menyeluruh⁴. Namun, dalam penelitian ini belum membahas perlindungan hukum bagi nasabah.

Selain itu, Dalam penelitian Lusardi, A., & Mitchell, O.S., yang berjudul '*the Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*'. Mengungkapkan bahwa literasi keuangan mejadi sangat penting untuk pengambilan keputusan keuangan yang baik. Fakta yang diungkapkan bahwa pengetahuan tentang keuangan merupakan bentuk investasi sehingga hal ini dapat merubah perilaku tertentu⁵. Literasi keuangan yang memadai dapat mendorong konsumen untuk memahami hak dan kewajiban mereka dalam berbagai transaksi, termasuk dalam sektor perbankan. Namun, dalam praktiknya, tidak semua konsumen dapat memenuhi kewajibannya. Hal ini dapat menyebabkan implikasi hukum yang diatur berdasarkan tingkat risiko pembiayaan, yaitu dengan penamaan Kol 1 hingga Kol 5. Berikut adalah tabel yang merangkum pengertian, klasifikasi, aspek hukum, dan akibat hukum apabila konsumen gagal memenuhi kewajibannya:

Tabel 1
Tingkat Risiko, Aspek dan Sebab Hukum

Aspek	Penjelasan
Pengertian KOL 1-KOL 5	Merupakan klasifikasi kredit/pembiayaan berdasarkan tingkat risiko dari keterlambatan pembayaran.
Klasifikasi	KOL 1: Lancar (tidak ditemukan adanya keterlambatan) KOL 2: DPK- Dalam Pengawasan Khusus (≤ 90 hari) KOL 3: Kurang Lancar (91 s.d. 120 hari) KOL 4: Diragukan (120 s.d. 180 hari) KOL 5: Macet (≥ 180 hari)
Aspek Hukum	KOL 1-2: Diatur dalam kontrak awal terkait pemberian peringatan atau penyesuaian syarat kontrak kredit/pembiayaan. KOL 3: Adanya pembatasan fasilitas lain dan mulai adanya

⁴ Fadhila Audi Ubay and Ahmad Perdana Indra, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Card Sebagai Kartu Kredit Study Kasus BSI KCP Krakatau', *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2.1 (2024), 299–308.

⁵ Annamaria Lusardi and Olivia S. Mitchell, 'The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence', *Journal of Economic Literature*, 52.1 (2014), 5–44 <<https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>>.

	pencadangan kerugian KOL 4-5: Likuidasi aset agunan, pencatatan sebagai kredit macet, adanya dampak pada skor kredit dan memungkinkan terkena sanksi hukum.
--	---

Sumber data: Website KEMENKEU RI

BSI Hasanah Card yang merupakan kartu pembiayaan atau yg biasa dikenal sebagai kartu kredit syariah ini menggunakan 3 akad utama yaitu: Kafalah, Qardh dan Ijarah, hal ini merujuk pada fatwa DSN-MUI No. 54/DSN-MUI/X/2006 bahwa setiap akad juga memiliki peran spesifik yang berdampak pada hukum antara bank, pemegang kartu dan merchant. Akad Kafalah pada BSI Hasanah Card mengacu pada peran bank sebagai penjamin atas transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu kepada merchant. Bank juga bertanggung jawab atas pelunasan kewajiban pemegang kartu kepada merchant. Dalam sistem ini bank diperbolehkan mengambil imbalan (ujrah) dari pemegang kartu atas jaminannya. Sedangkan pada akad Qard, akad ini akan diterapkan pada pengguna fasilitas pinjaman oleh pemegang kartu. Pinjaman ini diberikan tanpa tambahan bunga dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, ada tambahan biaya dalam administrasi tertentu yang dapat dikenakan sesuai dengan ketentuan syariah untuk menutupi biaya operasional. Lain halnya dengan akad ijarah, akad ini digunakan untuk pengenaan biaya layanan seperti biaya tahunan (*annual fee*), biaya bulanan dan biaya keterlambatan. Akad ini memperbolehkan bank mendapatkan penghasilan dari layanan yang diberikan tanpa melanggar ketentuan hukum syariah ⁶.

Dalam penelitian Madfulloh., A.F, dkk. (2024), menyatakan bahwa penggunaan akad-akad ini memiliki dampak hukum terkait tanggung jawab bank, pemegang kartu maupun merchant. Akad kafalah menetapkan kewajiban bank sebagai penjamin, sementara akad qardh dan ijarah memastikan bahwa transaksi dilakukan tanpa melibatkan riba. Namun dalam implementasinya sendiri diperlukan kehati-hatian agar tetap sesuai dengan hukum islam dan peraturan yang berlaku⁷.

Dalam penelitian Prayoga, N.T., dkk. (2021) turut mengulas terkait perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit dilihat dari UU No. 8 Tahun 1999 di Indonesia, bahwa

⁶ Mahfudloh Apriliani Filla, Asy'ari Syahrul Mochammad, and Huda Bakhrul, 'ANALISIS PENGGUNAAN AKAD KAFALAH BI AL-'UJRAH PADA PRODUK BSI HASANAH CARD DI BANK BSI – KCP UINSA SURABAYA', Jurnal Ekonomi Syariah, 06 no. 1.01 (2024), 1–17.

⁷ Mahfudloh Apriliani Filla, Asy'ari Syahrul Mochammad, and Huda Bakhrul.

dalam konteks ini khususnya mengenai tanggung jawab Bank dan hak-hak nasabah dalam kasus *fraud*. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan adanya kendala dalam penerapan regulasi yang menyebabkan nasabah tidak mendapatkan keadilan karena kurangnya pemahaman akan hak-hak mereka dan Implementasi serta efektifitas perlindungan tersebut masih perlu ditingkatkan⁸.

Adapun, penelitian Toreh E.P., (2014), menyoroti pembahasan terkait isu perlindungan data pribadi nasabah kartu kredit di Indonesia dan mencatat bahwa meskipun ada regulasi namun tetap terdapat celah yang memungkinkan kebocoran data. Mereka menekankan perlunya regulasi lebih ketat, namun dalam penelitiannya masih belum adanya kajian langsung mengenai penyalahgunaan data kartu kredit⁹. Dalam perannya, Regulasi dan sistem pengamanan yang di terapkan oleh Bank menjadi sangat penting, karena akan berpengaruh besar pada jalannya operasional suatu bank. Penerapan regulasi tersebut dalam praktiknya seringkali menemui tantangan, sebagai contohnya masih banyak nasabah yang tidak mendapatkan perlindungan yang memadai saat menjadi korban ataupun tidak mengetahui prosedur yang tepat untuk mengajukan klaim atas kerugian yang mereka alami.

Masalah terkait data nasabah dalam penggunaan kartu kredit telah menjadi perhatian utama dalam sistem keuangan global. Di Indonesia sendiri tepatnya di Bali pada tahun 2023 sebanyak 1.293 data nasabah kartu kredit dicuri untuk transaksi ilegal dengan kerugian total yang masih di investigasi. Pencurian data ini sering kali melibatkan pembelian dari dark web atau penyalahgunaan akses internal oleh pihak tertentu (Nampu n.d.). Kerugian finansial dan reputasi buruk bagi lembaga keuangan akan menjadi dampak langsung dari *fraud* sehingga memerlukan peningkatan regulasi dan teknologi keamanan yang lebih efektif. Dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) mengatur terkait perlindungan data pribadi dalam transaksi elektronik, adapun dalam Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyatakan kewajiban Lembaga keuangan untuk menjaga sistem

⁸ Nyoman Triananda Prayoga, I Nyoman Sujana, and Ni Made Puspasutari Ujianti, 'Perlindungan Hukum Nasabah Kartu Kredit Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', *Jurnal Preferensi Hukum*, 2.1 (2021), 145–49 <<https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3060.145-149>>.

⁹ Patrik Elsafan Toreh, 'PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN KARTU KREDIT DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN¹', *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, IV.4 (2014), 126–35.

perbankan dan melindungi nasabah dari risiko, termasuk risiko *fraud*¹⁰. Sehingga dari kasus ini menimbulkan urgensi bahwa penelitian mengenai *fraud* pada kartu kredit di Indonesia ini sangat mendesak dengan meningkatnya risiko penyalahgunaan data nasabah yang dapat merugikan konsumen maupun bank terkait.

Pada operasionalnya, Bank Syariah harus menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip syariah. salah satu dari prinsip syariah ini ialah amanah, hal ini berkaitan dengan data nasabah dimana seharusnya setiap bank syariah wajib menjaga data nasabah yang telah menjadi rahasia bank dengan sebaik-baiknya. Dalam surat Al-Baqarah ayat 283 yang memiliki arti “Dan jika sebagian kamu mempercayakan kepada sebagian lainnya, hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhanannya”, ayat ini menunjukkan pentingnya menunaikan amanah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati terutama dalam transaksi dan hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah. Maka apabila ditemukan adanya pegawai yang tidak menjaga rahasia bank yang salah satunya data nasabah, maka pegawai tersebut bukan hanya menyalahi aturan hukum positif tetapi juga menyalahi prinsip syariah dan berdampak pada keberkahan pendapatan. Adapun Bank Syariah seharusnya dapat menanamkan prinsip syariah di segala aspek termasuk etika bisnis secara islam dalam berkerja¹¹.

Dari penelitian sebelumnya ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada kartu kredit konvensional dan penelitian mengenai kartu kredit syariah seperti BSI Hasanah Card masih terbatas. Adapun penelitian sebelumnya telah menyoroti terkait pentingnya perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit. Namun, faktanya masih sedikit pembahasan lebih lanjut mengenai konstruksi perlindungan hukum yang efektif dalam menghadapi *fraud*. Pada penelitian ini bukan hanya akan membahas perlindungan hukum bagi nasabah tetapi juga menyoroti etika bisnis yang dilakukan Bank Syariah melalui pegawainya, yang seharusnya seluruh pegawai kontrak maupun tetap wajib memegang teguh prinsip syariah terutama prinsip amanah. Sehingga hal ini dapat menjadi salah satu bentuk

10 Dinni Rizky Amalia Putri, Yuniar Rahmatiar, and Muhamad Abas, ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Kartu Kredit Dalam Proses Penagihan Yang Dilakukan Oleh Debt Collector’, *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 6.2 (2024), 109–19 <<https://doi.org/10.32493/rjih.v6i2.37477>>.

11 Muhammad Fikri and Shelvi Rusdiana, ‘Ruang Lingkup Perlindungan Data Pribadi: Kajian Hukum Positif Indonesia’, *Ganesha Law Review*, 5.1 (2023), 45–46.

perlindungan preventif dalam menjaga data nasabah yang merupakan bagian dari rahasia bank.

B. Landasan Teori

a. Konsep *Fraud* dalam Perbankan Digital

Fraud dalam perbankan digital ialah tindakan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan secara illegal dengan memanipulasi atau penyalahgunaan data, transaksi dan perangkat keuangan. Menurut Aktan, B., Amin, A.Q., & Masood, O., dalam penelitian yang berjudul '*Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and preferences Islamic Countries*' ada 3 kategori pemicu terjadinya *fraud* yaitu tekanan, peluang dan rasionalisasi¹², tekanan dapat datang dari kebutuhan finansial yang mendesak, peluang timbul karena lemahnya sistem pengamanan dan rasionalisasi terjadi saat pelaku merasa tindakannya dibenarkan karena keuntungan yang diperoleh. Dalam konteks produk BSI Hasanah Card, *fraud* tidak hanya merugikan nasabah secara materi tetapi juga dapat mencemarkan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar pegangan dari operasional kartu ini. Prinsip-prinsip syariah dalam perbankan Islam, termasuk pada produk kartu ini, mengharuskan transaksi yang bebas dari riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Dalam penelitian Toreh (2014) mengemukakan bahwa regulasi khusus ditemukan dapat menutup celah ketahanan terhadap penipuan dengan tetap mempertahankan nilai-nilai syariah¹³. Selain itu, dalam konteks hukum Indonesia, pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) No. 11 Tahun 2008, Pasal 27 ayat (3) menyatakan bahwa setiap tindakan yang mengakses data pribadi atau transaksi tanpa izin adalah tindakan yang melanggar hukum. Di sisi lain, UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 juga menegaskan kewajiban bank untuk menjaga keamanan data nasabah dan memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang tinggi, sehingga dapat mencegah terjadinya *fraud* digital.

12 Omar Masood, Bora Aktan, and Qazi Awais Amin, 'Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and Preferences in Non-Islamic Countries', *International Journal of Monetary Economics and Finance*, 2.3-4 (2009), 261-85 <<https://doi.org/10.1504/IJMEF.2009.029063>>.

13 Toreh.

b. Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi nasabah

Perlindungan hukum dalam perbankan syariah berfokus pada nilai keadilan, transparansi dan perlindungan hak-hak nasabah. Dalam peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan mewajibkan perbankan syariah untuk selalu memberikan informasi yang jelas terkait hak dan kewajiban nasabah, serta perlindungan terhadap data pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Fadhlina, A., dkk. (2024) mengungkapkan bahwa perbankan syariah masih memerlukan penguatan terhadap regulasi khusus terkait perlindungan konsumen, terutama pada aspek keamanan digital¹⁴. Dalam konteks ini diperlukan regulasi yang lebih terperinci yang mencakup perlindungan konsumen, pengawasan dan tanggung jawab pihak terkait. Sehingga perlu adanya pengendalian data oleh Bank Indonesia yang diatur dalam UU PDP (Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi) untuk melindungi data pribadi dalam transaksi digital.

c. Tantangan Perlindungan Hukum dalam Mencegah *Fraud* Pada Perbankan Syariah

Tantangan utama dalam perlindungan hukum bagi nasabah kartu kredit syariah meliputi kekosongan regulasi spesifik dan rendahnya koordinasi antar lembaga dalam menangani kasus *fraud*. Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik memberikan dasar hukum untuk melindungi data keamanan transaksi digital, namun dalam aspek syariah belum dikaji secara khusus¹⁵.

d. Pespektif Hukum Islam untuk Menunaikan Kewajiban/Hutang

Dalam islam, menunaikan hutang adalah sebuah kewajiban baik dalam moral maupun religius, hal ini didasarkan pada prinsip bahwa hutang adalah amanah. QS. Al-Baqarah: 282 menegaskan dan memberikan panduan yang jelas mengenai pencatatan hutang demi memastikan keadilan. Dalam studi Lusardi & Mitchell. '*Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*' menyoroti pentingnya pemahaman finansial untuk pengelolaan hutang yang tepat, termasuk pada perbankan yang menggunakan prinsip-prinsip berbasis keadilan yang sejalan dengan syariah¹⁶.

¹⁴ Amilah Fadhlina and others, 'Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Transaksi Central Bank Digital Currency (CBDC) Dalam Rupiah Digital', 7.1 (2024), 307–17.

¹⁵ Selviba Nur Amalia, *Analisis Perlindungan Data Pribadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Regulasi*, *Applied Microbiology and Biotechnology*, 2016, LXXXV.

¹⁶ Lusardi and Mitchell.

e. Kewajiban dan Hak Nasabah

Dalam penelitian Abe., B.O (2017) '*An Appraisal of the Legal Relationship between a Banker and its Customer: The Statutory Protection Afforded to Bankers in Nigeria in Paying Cheques*'. membahas terkait hak-hak dasar seperti keamanan data, keterbukaan informasi dan kewajiban untuk memenuhi perjanjian (akad)¹⁷. Dalam sistem perbankan terkhusus pada sektor syariah, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun, dalam hal lainnya, nasabah juga sangat diharapkan untuk memahami kewajibannya seperti melunasi hutang, menjaga rahasia informasi keuangan pribadi, memberikan informasi yang benar, serta mematuhi perjanjian dalam akad.

f. Rahasia Bank

Rahasia bank adalah kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah, yang meliputi segala data dan transaksi yang terjadi di dalam bank. Rahasia ini diatur oleh berbagai undang-undang, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan juga di dalam prinsip syariah. Prinsip syariah menekankan pentingnya menjaga privasi nasabah sebagai bagian dari amanah yang harus dijaga oleh lembaga keuangan Islam. Menurut hukum syariah, informasi nasabah hanya dapat dibuka dalam kondisi tertentu yang diizinkan, misalnya untuk kepentingan hukum yang sah atau jika diizinkan oleh nasabah itu sendiri. Adapun, klasifikasi rahasia bank dibagi dalam dua kategori utama: rahasia yang dapat dibuka (misalnya jika ada perintah pengadilan atau permintaan dari pihak yang berwenang) dan rahasia yang tidak dapat dibuka tanpa izin nasabah (seperti informasi pribadi atau transaksi yang dilakukan oleh nasabah)¹⁸.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, rahasia bank menjadi landasan untuk melindungi data nasabah, yang juga sesuai dengan prinsip syariah yang melarang adanya penyalahgunaan informasi nasabah. Penjagaan terhadap rahasia bank ini penting untuk memastikan bank tetap dapat menjalankan operasionalnya dengan mempertahankan integritas dan kepercayaan nasabah. Dalam perspektif syariah, kebocoran atau penyalahgunaan data nasabah dapat mencemari

17 Olamide Benedicta Abe, '*An Appraisal of the Legal Relationship between a Banker and Its Customer: The Statutory Protection Afforded to Bankers in Nigeria in Paying Cheques* Olamide Benedicta Abe *', 1 (2017), 109–42.

¹⁸ Muhammad Indra Surya Patra Mokoagow, Muhammad Hero Soepeno, and Revy M Korah, '*Penerapan Asas Kehati – Hatian Bank Untuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana (Studi Kasus Transaksi Elektronik Bank)*', *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum*, 13.1 (2024), 6 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/53713/45228>>.

prinsip-prinsip seperti amanah dan keadilan, yang harus dijunjung tinggi dalam setiap transaksi perbankan islam.

g. Perspektif Hukum Positif, Hukum Bisnis dan Hukum Perdata di Indonesia mengenai Data Nasabah

Dalam perspektif hukum positif, hukum bisnis, dan hukum perdata di Indonesia, perlindungan data nasabah merupakan komponen utama untuk menjaga hak privasi individu, khususnya dalam transaksi perbankan digital. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menyediakan landasan hukum untuk melindungi data pribadi yang dikelola secara elektronik, sedangkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) menegaskan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, termasuk lembaga perbankan, untuk memastikan keamanan data nasabah dan mencegah kebocoran serta penyalahgunaannya¹⁹. Dalam konteks hukum bisnis, perlindungan data nasabah menjadi elemen penting yang memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap bank. Penyalahgunaan data dapat merusak reputasi lembaga keuangan dan menimbulkan kerugian jangka panjang. Secara perdata, kebocoran atau penyalahgunaan informasi pribadi nasabah dapat mengarah pada tuntutan hukum terhadap bank sebagai entitas yang memiliki kewajiban menjaga kerahasiaan informasi berdasarkan perjanjian dengan nasabah. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga relevan dalam konteks ini, terutama dalam hubungan kontraktual antara bank dan nasabah. Pelanggaran terhadap kewajiban kontrak yang mengakibatkan kebocoran data memberikan hak kepada nasabah untuk menuntut ganti rugi. Oleh karena itu, penerapan hukum yang ketat dan pengawasan terhadap implementasi regulasi perlindungan data menjadi esensial untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan data dalam sektor perbankan digital.

h. Perspektif Hukum Islam dalam Menjalankan Amanah di Dunia Kerja

Dalam perspektif hukum Islam, amanah dalam dunia kerja adalah tanggung jawab untuk melaksanakan tugas dengan integritas, kejujuran, dan tanpa penyalahgunaan. Al-Qur'an dan Hadis mengajarkan bahwa setiap individu yang diberikan amanah harus menjalankannya dengan sebaik-baiknya. Nabi Muhammad SAW menekankan pentingnya amanah, seperti dalam hadis "Tunaikanlah amanat kepada yang berhak menerima amanat" (HR. Bukhari dan Muslim) adapun dalam surat Al-Baqarah ayat 283

¹⁹ Amalia, lxxxv.

menunjukkan pentingnya menunaikan amanah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati terutama dalam transaksi dan hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah. Etika kerja dalam islam mengedepankan kerja keras, kejujuran, dan dedikasi, sebagaimana yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW yang selalu bekerja dengan niat ikhlas. Dalam konteks ini, amanah tidak hanya berkaitan dengan tanggung jawab pribadi tetapi juga dengan pekerjaan profesional, yang harus dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab dan sesuai dengan prinsip syariah.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif-deskriptif dengan menggunakan pendekatan hukum, ekonomi dan sosial, data dikumpulkan melalui wawancara, tinjauan regulasi, dan laporan terkait kasus *fraud*. Penelitian Kualitatif menurut sugiyono (2020) ialah sebuah analisis serta interpretasi teks yang dilakukan dengan mengkaji data yang akan berfokus pada pengamatan mendalam untuk memahami dan mengungkapkan makna dari suatu fenomena²⁰. Hal ini digunakan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai *fraud* dalam penggunaan BSI Hasanah Card serta konstruksi perlindungan hukum bagi nasabah. Metode deskriptif dipilih untuk menjelaskan fenomena secara mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian. Dalam penelitian ini mengandalkan data primer yang didapat dari wawancara dengan pihak bank yang terkait langsung dengan fenomena yang diambil dan nasabah pengguna BSI Hasanah Card, sedangkan data sekunder diperoleh dari regulasi yang relevan, literatur *review* serta laporan terkait kasus *fraud* pada BSI Hasanah Card. Untuk memastikan kevaliditasan hasil penelitian maka digunakan teknik triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan data dari wawancara dan literatur untuk mem-verifikasi hasil temuan

D. Hasil dan Pembahasan

Temuan *Fraud* dalam Kartu Pembiayaan BSI Hasanah Card

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang yang saat ini menjabat sebagai marketing Bank Syariah Indonesia yang dikhususkan pada Hasanah Card, bahwa Bank Syariah Indonesia telah mengeluarkan produk keuangan baru yaitu Hasanah Card yang dinilai sebagai moda transaksi yang memberikan kemudahan. BSI Hasanah Card ialah kartu pembiayaan berbasis syariah yang diadopsi dari BNI Syariah yang dalam operasionalnya, kartu ini menggunakan prinsip syariah seperti bebas bunga

²⁰ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013.

dan penggunaan akad-akad seperti kafalah dan ijarah. Dalam peranan fungsinya, Hasanah Card memiliki fungsi yang hampir mirip dengan kartu konvensional tetapi tetap menyesuaikan dengan fatwa DSN-MUI Nomor 54/DSN-MUI/X/2006 yang mengatur tentang penggunaan karti kredit syariah untuk memastikan kepatuhan terhadap syariah. Selain itu, produk ini memiliki keunggulan dapat dicairkan secara tunai dengan cicilan yang ringan serta dapat diterima diseluruh jaringan MasterCard dan ATM Berlogo cirrus diseluruh dunia.

Selain keunggulan-keunggulan yang ditawarkan oleh produk ini, tingkat minat dari masyarakat sangat berpengaruh terlebih kepada masyarakat yang tergolong konsumtif, hal ini menjadi salah satu faktor meningkatnya kebutuhan masyarakat akan produk keuangan yang sejalan dengan prinsip syariah semakin tinggi. Dalam keunggulan yang ditawarkan Produk ini memiliki klasifikasi yang memberikan keuntungan tersendiri untuk nasabah. Berikut klasifikasi kartu BSI Hasanah Card:

1. BSI Hasanah Card Classic
 - a. Limit Kredit: Rp. 1 juta s.d. Rp. 7 Juta
 - b. Target Pengguna: Nasabah dengan kategori umum yaitu, karyawan kontrak, individu penghasilan tidak tetap dsb.
2. BSI Hasanah Card Gold
 - a. Limit Kredit: Rp. 8 juta s.d. Rp. 30 juta
 - b. Target Pengguna: Nasabah pengguna dengan pendapatan menengah ke atas dengan klasifikasi pegawai tetap di sektor swasta bonafide maupun pemerintahan/BUMN/BUMD
 - c. Fitur Unggulan yang ditawarkan
 - 1) Dapat digunakan untuk belanja di dalam dan luar negeri
 - 2) Pembayaran tagihan tanpa Bunga sesuai dengan prinsip syariah
 - 3) Asilintas cicilan tetap dengan akad transparan
 - 4) Annual free 2 tahun pertama penggunaan
3. BSI Hasanah Card Platinum.
 - a. Limit Kredit: Rp. 40 juta s.d. Rp. 125 juta atau lebih
 - b. Target Pengguna: Nasabah prioritas ataupun eksekutif perusahaan dengan pendapatan tinggi.
 - c. Fitur Unggulan yang ditawarkan:
 - 1) Batas kredit yang lebih tinggi

2) Layanan eksklusif seperti lounge bandara dan akses merchant premium

3) Sistem pelaporan yang mudah dan terintegrasi

Dalam pengajuannya, BSI Hasanah Card mengadopsi prinsip-prinsip syariah yang melibatkan akad-akad tertentu seperti kafalah, qardh, dan ijarah untuk memastikan kesesuaian dengan hukum Islam. Calon pengguna kartu ini diwajibkan memenuhi beberapa syarat, termasuk dokumen identitas (KTP dan NPWP), bukti penghasilan (Slip gaji), serta pernyataan kepatuhan terhadap penggunaan yang sesuai dengan syariah, seperti tidak digunakan untuk transaksi yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam. Namun, seiring berjalannya waktu BSI Hasanah Card yang awalnya memiliki 3 kategori berubah menjadi 2 kategori yaitu dengan penghapusan BSI Hasanah Card Classic yang diduga mengalami banyak kasus *fraud*. Hal ini berasal dari banyaknya fenomena serupa terkait pemalsuan data nasabah dan juga pengguna dari kategori Classic yang cenderung memiliki kemampuan pembayaran yang lebih rendah sehingga risiko kredit macet yang lebih besar.

Selanjutnya, hal ini diperkuat dengan pernyataan dalam sesi wawancara yang peneliti lakukan di BSI KCP Pelindo Tower pada 19 November 2024 yaitu diungkapkan langsung oleh Bapak Haidar D Fikhar selaku Marketing BSI Hasanah Card yang telah bekerja lebih dr 1 tahun, bahwasannya selama tahun 2024 ditemukan lebih dari 10 kasus *fraud* yang terjadi di BSI terkhusus pada Hasanah Card dalam proses pengajuan jalur VIP, sehingga hal ini mengungkapkan kelemahan dalam mekanisme pengajuan jalur VIP. Jalur VIP ialah pelayanan segmen khusus pembuatan BSI Hasanah card termasuk pada nasabah minimal dengan jabatan manager, meski tidak berkerja pada perusahaan bonafide seperti BUMN/BUMD atau instansi pemerintah. Dampak *Fraud* sangat dirasakan ketika salah seorang marketing kontrak memasukan data nasabah dengan klaim seorang pengusaha UMKM sebagai manager di perusaan fiktif. Akibatnya, kartu dengan limit Rp. 40 Juta disetujui dan muncul tunggakan sebesar Rp. 1,5 Juta selama dua bulan. Sehingga hal ini menimbulkan kecurigaan pihak bank yang menjadi adanya investigasi dan verifikasi adapun hal ini menjadi pertimbangan pihak bank kembali, meskipun kerugian finansial relatif kecil namun *fraud* semacam ini dapat menjadi ancaman yang besar jika terus dilanjutkan²¹. Kasus-kasus seperti ini juga akan menurunkan kepercayaan nasabah terhadap integritas sistem syariah yang diusung

²¹ Rossa dan Haidar Dzul F, Wawancara pihak Marketing BSI Hasanah Card, 2024.

oleh BSI. Dari kasus ini, tindakan *fraud* ini muncul karena penyalahgunaan data nasabah yang ditulis tidak sesuai dengan fakta dilapangan.

Tindakan Preventif dan Solutif Pihak Bank untuk Perlindungan Nasabah BSI Hasanah Card dari Ancaman *Fraud*

Dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan bahwa kewajiban nasabah (konsumen) yang menggunakan produk perbankan seperti BSI Hasanah Card adalah bagian integral dari hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa keuangan. Berikut poin utama yang relevan dengan kewajiban nasabah:

1. Pada pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen (nasabah) memiliki kewajiban sebagai berikut:
 - a). Mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa
 - b). Bertindak dengan itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
 - c). Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati
 - d). Mengikuti upaya hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut²².

Adapun, dalam konteks BSI Hasanah Card, kewajiban nasabah dalam hal ini meliputi:

- a. Nasabah wajib membaca dan memahami akad-akad syariah (*kafalah*, *qardh* dan *ijarah*) yang menjadi dasar penggunaa BSI Hasanah Card
- b. Nasabah wajib melunasi kewajibannya tanpa melibatkan riba atau biaya lain yang melanggar hukum islam. Namun, biaya administrasi atau layanan tetap dapat dikenakan kepada nasabah sebagai pengganti biaya operasional.
- c. Penggunaan kartu secara tidak sah atau untuk tujuan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum dapat menjadi pelanggaran baik secara hukum pidana maupun perdata.

dan apabila terjadi kelalaian nasabah dalam memenuhi kewajibannya, seperti gagal bayar atau penyalahgunaan kartu, maka nasabah dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang telah disepakati maupun regulasi dari perbankan terkait²³.

²² Presiden Republik Indonesia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 2003.1 (1999), 1-46.

Dalam tindakan pencegahan dan penanganan dari ancaman *fraud*, BSI telah memiliki regulasi khusus terhadap perlindungan hukum konsumennya. Setelah terdeteksi adanya tindakan *fraud*, BSI akan mengimplementasikan sistem manajemen risiko yang komprehensif untuk memitigasi potensi *fraud*. Hal ini melibatkan pengawasan transaksi, pelaporan aktivitas mencurigakan dan penerapan keamanan berbasis teknologi. Adapun BSI juga melakukan penyelidikan menyeluruh dengan menelusuri jejak digital maupun penelusuran secara langsung baik ke rumah maupun kantor. Dan perlu di ketahui BSI sendiri memiliki badan penanganan langsung untuk menangani kasus *fraud* yang biasa dikenal Anti Fraud dengan memiliki kebijakan berupa KAF (Kebijakan Anti-Fraud).

Kebijakan Anti *Fraud* yang selanjutnya disebut KAF merupakan landasan pokok dari penerapan anti *fraud* dengan cegah, deteksi, tindak dan pantau. Landasan pokok penerapan strategi anti fraud ini memiliki 4 pilar sistem pengendalian, yaitu:

1. Pencegahan *fraud*
2. Deteksi *fraud*
3. Investigasi, pelaporan dan pengenaan sanksi *fraud*
4. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut *fraud* ²⁴

dengan adanya pembentukan kebijakan ini diharapkan kasus *fraud* dalam BSI maupun produk Hasanah Card dapat diatasi dengan baik. Selanjutnya, marketing yang terlibat merupakan pegawai kontrak yang sudah tidak aktif berkerja di BSI saat *fraud* terjadi akan ditelusuri dan ditindak lebih lanjut untuk memastikan tidak ada nasabah lain yang terlibat. Selain itu, nasabah yang menjadi korban kasus *fraud* diawasi sampai dengan penyelesaian cicilan tunggakan oleh marketing yang ditunjuk dan diberi kepercayaan dengan adanya keterkaitan dari kasus *fraud* yang terjadi.

Namun dalam hal ini meskipun sudah memiliki regulasi seperti KAF yang mencakup langkah pencegahan, deteksi, investigasi, dan pemantauan, tindakan *fraud* ini tetap dapat terjadi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lemahnya pengawasan di jalur VIP, kurangnya integrasi data yang andal dalam proses verifikasi, serta kurangnya pengawasan langsung terhadap marketing kontrak yang memiliki akses terhadap data sensitif. *Fraud* sering kali memanfaatkan celah dalam sistem

23 Laila, 'Syariah Charge Card Pada Perbankan Syariah', 1967, 86-147.

24 PT Bank Syariah Indonesia, 'Kebijakan Anti Fraud PT Bank Syariah Indonesia Tbk', 2019, 2-3
<<https://ir.bankbsi.co.id/misc/Kebijakan-Anti-Fraud-BSI>>.

pengawasan atau melibatkan pihak internal yang tidak mematuhi kode etik perusahaan.

Potensi kredit macet juga menjadi permasalahan yang masih membayangi, terutama karena sebagian nasabah tidak sepenuhnya memahami kemampuan mereka untuk memenuhi kewajiban pembayaran. Sebagai contoh, nasabah dengan kategori pendapatan tidak tetap, seperti pengguna pada kelas Classic, sering kali menghadapi kesulitan dalam mengelola anggaran sehingga cenderung mengalami keterlambatan pembayaran. Data dari kasus *fraud* yang didapat dari sesi wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar tunggakan berasal dari kategori nasabah dengan batas kredit rendah hingga menengah, yang sering kali berisiko mengalami gagal bayar akibat salah perhitungan kemampuan finansial.

Oleh karena itu, penting untuk menyeimbangkan regulasi dengan langkah-langkah edukasi yang proaktif dengan mengadakan pelatihan literasi keuangan bagi nasabah baru untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang risiko penggunaan kartu pembiayaan, terutama dalam aspek pengelolaan utang. Dalam perspektif hukum Islam, pengelolaan utang harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian dan prinsip tanggung jawab. Islam sangat menekankan kewajiban membayar utang tepat waktu dan dengan niat yang baik. Hal ini tercermin dalam banyak ayat, seperti dalam surah Al-Baqarah ayat 282 disebutkan: "Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang dengan suatu utang yang tertentu untuk waktu yang tertentu, maka hendaklah kamu menuliskannya." Hal ini menunjukkan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam transaksi utang-piutang agar kedua belah pihak terhindar dari kerugian. Selain itu, penguatan kebijakan validasi data, seperti penerapan teknologi verifikasi berbasis biometrik atau kecerdasan buatan, dapat membantu mengurangi peluang penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kredibilitas BSI Hasanah Card, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas layanan keuangan berbasis syariah yang lebih aman dan terpercaya.

Hubungan Rahasia Bank dengan Budaya Kerja (Integritas) dan Pegawai Bank

Keterkaitan antara rahasia bank, budaya kerja yang berlandaskan integritas, dan peran pegawai bank merupakan titik temu yang penting dalam menjaga standar etika, nilai-nilai organisasi, dan tanggung jawab profesional. Dalam rahasia bank dan integritas pegawai, menurut Thakor., A (2015), '*Corporate Culture in Banking*'.

menyatakan bahwa dalam undang-undang mengenai rahasia bank mewajibkan Lembaga keuangan melindungi informasi nasabah dari akses atau pengungkapan yang tidak sah²⁵. Kewajiban ini menuntut pegawai untuk bertindak dengan integritas tinggi dan menjaga kerahasiaan sebagai bagian dari tanggung jawab profesional mereka. Pelanggaran terhadap kerahasiaan ini dapat membawa dampak buruk pada reputasi dan hukum yang signifikan. Dalam review yang dikeluarkan FCA. dalam riset '*Culture in banking*'. menegaskan bahwa diperlukan budaya kepercayaan dan perilaku etis yang kuat di dalam bank²⁶.

Budaya organisasi di sektor perbankan memengaruhi cara pegawai memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka, termasuk menjaga kerahasiaan informasi dan keaslian data nasabah. Budaya yang mengutamakan nilai-nilai seperti transparansi, tanggung jawab, dan etika profesional mendorong kepatuhan terhadap regulasi terkait rahasia bank. Ketika integritas menjadi elemen utama dalam budaya kerja, maka tidak menutup kemungkinan bahwa pegawai akan cenderung menyesuaikan perilaku mereka dengan aturan hukum dan prinsip-prinsip yang dianut oleh organisasi²⁷.

Dalam review yang dikeluarkan FCA dalam riset '*Culture in banking*', menyatakan bahwa sistem regulasi seperti SM&CR (*Senior Managers and Certification regime*) menekankan pentingnya akuntabilitas individu dalam institusi perbankan. Karyawan pada semua tingkatan diharuskan memahami tanggung jawab mereka dalam menjaga kerahasiaan informasi dan mempertahankan integritas. Pada saat yang sama, tanggung jawab utama untuk menciptakan budaya yang mendukung kepatuhan terletak pada manajemen senior. Adapun organisasi dalam perbankan yang efektif ialah dengan mengintegrasikan perilaku etis dalam budaya mereka melalui insentif dan pelatihan. Langkah-langkah ini tidak hanya memperkuat praktik kerahasiaan bank tetapi juga membantu pegawai memahami pentingnya peran mereka dalam kepentingan misi organisasi yang lebih luas²⁸.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara rahasia bank dengan budaya kerja (integritas) dan perilaku pegawai menjadi sangat penting, dikarenakan hal ini sangat bergantung pada kerangka kerja yang baik mengenai integritas dan

²⁵ Anjan V. Thakor, 'Corporate Culture in Banking', *SSRN Electronic Journal*, August, 2015, 5–16 <<https://doi.org/10.2139/ssrn.2565514>>.

²⁶ Tracey McDermott, 'Culture in Banking Speech to the BBA July 2015', *Accountancy Ireland*, October, 2004, 15–17.

²⁷ Thakor.

²⁸ McDermott.

akuntabilitas. Budaya organisasi yang kokoh dan mendukung perilaku etis sangat penting untuk memastikan kepatuhan terhadap standar hukum dan etika di sektor perbankan terkhusus pada bank yang menggunakan prinsip syariah.

Adapun dalam bisnis syariah, Etika dan moralitas dalam bisnis syariah berperan penting sebagai panduan untuk memastikan praktik usaha sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab menjadi fondasi utama yang harus diterapkan oleh pelaku usaha. Islam melarang kecurangan, termasuk dalam timbangan dan takaran, seperti dijelaskan dalam QS. Al-Mutaffifin ayat 1-3, sehingga menegaskan pentingnya transparansi dan kejujuran dalam transaksi. Prinsip saling ridha, menghindari manipulasi, serta menjauhi riba, spekulasi, dan penipuan juga sangat ditekankan dalam etika bisnis syariah²⁹. Pengelolaan usaha harus dilaksanakan dengan tanggung jawab penuh terhadap Allah, masyarakat, dan pemangku kepentingan, sehingga tidak hanya memenuhi aspek legalitas tetapi juga menanamkan nilai moral yang memberikan manfaat bagi semua pihak. Melalui penerapan nilai-nilai ini, pelaku usaha dapat menjaga integritas, keberlanjutan bisnis, serta menjalankan amanah untuk menciptakan kesejahteraan dan dampak positif bagi umat dan masyarakat luas.

E. Penutup

Kesimpulannya, praktek *fraud* dalam implementasi kartu pembiayaan Bank Syariah, khususnya BSI Hasanah Card, menunjukkan adanya celah serius yang perlu ditangani secara efektif. Kelalaian pegawai yang disebabkan oleh penyalahgunaan data, seperti penulisan informasi yang tidak sesuai dengan fakta, serta minimnya pengawasan dan pemahaman mengenai etika serta kerahasiaan bank terhadap pegawai kontrak maupun tetap menjadi akar masalah yang memperburuk kepercayaan nasabah. Situasi ini menuntut perhatian lebih dari pihak manajemen untuk memastikan bahwa semua pegawai memiliki kompetensi yang memadai dan memahami pentingnya menjaga integritas data serta etika dalam melakukan transaksi. Di sisi lain, langkah-langkah penanganan *fraud* yang dilakukan oleh BSI melalui pembentukan kebijakan anti-*fraud* adalah langkah positif yang perlu didukung dan ditingkatkan. Kebijakan ini tidak hanya berfungsi sebagai upaya preventif tetapi juga sebagai alat untuk mengedukasi pegawai dan nasabah mengenai pentingnya menjaga transparansi dan

29 Fitri Amalia, 'Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil', *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 6.1 (2014), 116–25 <<https://doi.org/10.15408/ijies.v6i1.1373>>.

tanggung jawab dalam setiap transaksi. Dengan implementasi yang konsisten dan pengawasan yang ketat, diharapkan *fraud* dapat diminimalisir, sehingga kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan bank syariah, khususnya BSI, dapat terjaga dan bahkan meningkat.

Daftar Pustaka

- Abe, Olamide Benedicta, 'An Appraisal of the Legal Relationship between a Banker and Its Customer: The Statutory Protection Afforded to Bankers in Nigeria in Paying Cheques Olamide Benedicta Abe *', 1 (2017), 109–42
- Amalia, Fitri, 'Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil', *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 6.1 (2014), 116–25
<<https://doi.org/10.15408/ijies.v6i1.1373>>
- Amalia, Selviba Nur, *Analisis Perlindungan Data Pribadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Regulasi, Applied Microbiology and Biotechnology*, 2016, LXXXV
- APJII, 'Internet Indonesia', *Survei Penetrasi Internet Indonesia*, 2024, 1–90
<<https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>>
- Bruno, Philip, Olivier Denecker, Marc Nierderkorn, Puneet Dikshit, Tobias Lundberg, Alessio Botta, and others, 'Global Banking Practice: The 2020 McKinsey Global Payments Report', *McKinsey & Company*, October, 2020, 1–38
<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial_services/our_insights/accelerating_winds_of_change_in_global_payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf>
- F, Rossa dan Haidar Dzul, Wawancara pihak Marketing BSI Hasanah Card, 2024
- Fadhlina, Amilah, Regina Resentia, Syarifah Fatimahtazzuhrah Rukhsal, Herpandu Hadiwibowo, and Alicia Shafa Azzahra, 'Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Transaksi Central Bank Digital Currency (CBDC) Dalam Rupiah Digital', 7.1 (2024), 307–17
- Fikri, Muhammad, and Shelvi Rusdiana, 'Ruang Lingkup Perlindungan Data Pribadi: Kajian Hukum Positif Indonesia', *Ganesha Law Review*, 5.1 (2023), 45–46
- Indonesia, PT Bank Syariah, 'Kebijakan Anti Fraud PT Bank Syariah Indonesia Tbk', 2019, 2–3 <<https://ir.bankbsi.co.id/misc/Kebijakan-Anti-Fraud-BSI>>
- Laila, 'Syariah Charge Card Pada Perbankan Syariah', 1967, 86–147
- Lusardi, Annamaria, and Olivia S. Mitchell, 'The Economic Importance of Financial

- Literacy: Theory and Evidence', *Journal of Economic Literature*, 52.1 (2014), 5–44
<<https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>>
- Machligar, Mukjizat Milang, 'BERBAGAI KEMUNGKINAN FRAUD DALAM PERBANKAN SYARIAH MENURUT PERSPEKTIF STAKEHOLDERS (Studi Kasus: Tiga Bank Umum Syariah Di Yogyakarta)', *Sustainability (Switzerland)*, 11.1 (2019), 1–14
<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI>
- Mahfudloh Apriliani Filla, Asy'ari Syahrul Mochammad, and Huda Bakhrul, 'ANALISIS PENGGUNAAN AKAD KAFALAH BI AL-'UJRAH PADA PRODUK BSI HASANAH CARD DI BANK BSI – KCP UINSA SURABAYA', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 06 no. 1.01 (2024), 1–17
- Masood, Omar, Bora Aktan, and Qazi Awais Amin, 'Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and Preferences in Non-Islamic Countries', *International Journal of Monetary Economics and Finance*, 2.3–4 (2009), 261–85
<<https://doi.org/10.1504/IJMEF.2009.029063>>
- McDermott, Tracey, 'Culture in Banking Speech to the BBA July 2015', *Accountancy Ireland*, October, 2004, 15–17
- Muhammad Indra Surya Patra Mokoagow, Muhammad Hero Soepeno, and Revy M Korah, 'Penerapan Asas Kehati – Hatian Bank Untuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana (Studi Kasus Transaksi Elektronik Bank)', *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum*, 13.1 (2024), 6
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/53713/45228>>
- Nyoman Triananda Prayoga, I Nyoman Sujana, and Ni Made Puspasutari Ujianti, 'Perlindungan Hukum Nasabah Kartu Kredit Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', *Jurnal Preferensi Hukum*, 2.1 (2021), 145–49
<<https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3060.145-149>>
- Presiden Republik Indonesia, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 2003.1 (1999), 1–46
- Putri, Dinni Rizky Amalia, Yuniar Rahmatiar, and Muhamad Abas, 'Perlindungan

- Konsumen Terhadap Nasabah Kartu Kredit Dalam Proses Penagihan Yang Dilakukan Oleh Debt Collector', *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 6.2 (2024), 109–19 <<https://doi.org/10.32493/rjih.v6i2.37477>>
- Sugiyono, D., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013
- Thakor, Anjan V., 'Corporate Culture in Banking', *SSRN Electronic Journal*, August, 2015, 5–16 <<https://doi.org/10.2139/ssrn.2565514>>
- Toreh, Patrik Elsafan, 'PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN KARTU KREDIT DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN¹', *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, IV.4 (2014), 126–35
- Ubay, Fadhila Audi, and Ahmad Perdana Indra, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Card Sebagai Kartu Kredit Study Kasus BSI KCP Krakatau', *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2.1 (2024), 299–308