
Analisis Pelaksanaan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Kejahatan *Fraud* Kartu Kredit Di BCA KCP Kota Baru Parahyangan

Rini Trisiani¹, Ayi Muhiban²

¹Manajemen, Universitas Nasional Pasim

²Manajemen, Universitas Nasional Pasim

E-mail: trisianir@gmail.com¹, Ai.3pls@gmail.com²

Article History:

Received: 02 September 2025

Revised: 20 September 2025

Accepted: 29 September 2025

Keywords: *Banking, Credit Card, Fraud, Strategy.*

Abstract: *Credit card crimes, including fraud and data misuse, have become a major challenge for banking and financial institutions. The purpose of this study is to analyze the implementation of banking strategies in addressing credit card fraud at BCA KCP Kota Baru Parahyangan. The research method used is descriptive qualitative. The findings show that BCA KCP Kota Baru Parahyangan has implemented various strategies, including the use of EMV (Euro, Mastercard, Visa) chips, OTP (One Time Password), machine learning-based transaction monitoring systems, layered verification procedures, regular internal audits, and customer education through the #AwasModus campaign. In addition, strategies are strengthened by employee training, inter-unit coordination, and cooperation with law enforcement agencies. These strategies demonstrate a strong commitment to integrating technology, human resources, and regulatory aspects in combating fraud threats. The conclusion and recommendations suggest that preventing credit card fraud requires simple digital education for the public, additional supervisory personnel, and staff rotation. The bank should optimize AI, Big Data, and surprise audits for early detection. Branch-head office coordination should be enhanced with case study-based training. Furthermore, a real-time alert system for customers is crucial to accelerate responses to suspicious transactions.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa dampak signifikan terhadap sektor perbankan di Indonesia. Salah satu inovasi yang paling banyak digunakan adalah kartu kredit, yang memudahkan transaksi nasabah. Namun, seiring dengan kemudahan tersebut, muncul pula ancaman berupa kejahatan siber, khususnya *fraud* kartu kredit. Kejahatan kartu kredit yang meliputi penipuan (*fraud*) kartu kredit dan penyalahgunaan data kartu, telah menjadi tantangan besar bagi perbankan dan lembaga keuangan.

Fraud merupakan bentuk penyimpangan yang dilakukan secara sengaja untuk memperoleh

keuntungan tidak sah, baik melalui manipulasi data, penyalahgunaan akses, atau pencurian informasi. Dalam konteks industri perbankan modern, *fraud* berkembang mengikuti transformasi digital, dan kartu kredit menjadi salah satu objek paling rentan. Berbagai teknik seperti *phishing*, *skimming*, pencurian identitas, *phishing*, penggunaan kartu palsu, manipulasi data transaksi, hingga *social engineering* telah digunakan untuk mengeksploitasi sistem transaksi digital perbankan. Fenomena ini menandai pentingnya strategi mitigasi risiko dalam sistem keuangan yang terus terdigitalisasi.

Dalam menghadapi tantangan ini, bank-bank di Indonesia perlu mengembangkan strategi yang komprehensif untuk melindungi nasabah mereka. Strategi tersebut mencakup peningkatan sistem keamanan transaksi, edukasi kepada nasabah mengenai risiko dan cara melindungi diri dari penipuan, serta kolaborasi dengan pihak berwenang untuk penegakan hukum terhadap pelaku kejahatan. Dengan demikian, penting bagi perbankan untuk tidak hanya fokus pada peningkatan layanan tetapi juga pada perlindungan nasabah agar kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan tetap terjaga.

Transformasi digital di sektor keuangan telah meningkatkan volume dan kecepatan transaksi, tetapi juga menimbulkan kesempatan keamanan baru. Berdasarkan laporan Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI), jumlah pengguna kartu kredit aktif di Indonesia mencapai lebih dari 17,9 juta pada akhir tahun 2024, meningkat sebesar 5,2% disbanding tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini menjadi indikasi positif perkembangan ekonomi digital, tetapi juga menciptakan kejahatan digital yang lebih luas dengan menargetkan data finansial masyarakat.

Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tercatat 2.317 kasus *fraud* kartu kredit sepanjang 2024, meningkat 17% dari tahun 2023. Dari jumlah tersebut, 35% di antaranya melibatkan bank swasta nasional, termasuk BCA. Naiknya angka kejahatan ini menunjukkan bahwa upaya proteksi sistem perbankan saat ini masih belum mampu menjawab kecanggihan modus *fraud* yang terus berkembang. Namun sektor perbankan Indonesia terus berupaya memperketat pengawasan untuk mencegah terjadinya *fraud*. Evaluasi terhadap implementasi strategi anti-*fraud* sangat penting untuk memastikan bahwa langkah-langkah pencegahan tersebut efektif.

Regulasi OJK No. 39/POJK.03/2019 tentang penerapan strategi anti-*fraud* di bank umum menjadi pedoman utama dalam pencegahan *fraud* kartu kredit. Regulasi ini menekankan empat pilar utama dalam pengelolaan risiko *fraud*, yaitu pencegahan, deteksi, investigasi, dan tindak lanjut. Namun, efektivitas regulasi ini bergantung pada sejauh mana bank menerapkannya dengan konsisten.

Kerugian akibat *fraud* kartu kredit tidak hanya terbatas pada kerugian material, tetapi juga membawa dampak reputasi dan kepercayaan yang cukup besar terhadap sistem perbankan. Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa total kerugian akibat kasus *fraud* kartu kredit mencapai Rp 97 miliar pada tahun 2024. Kerugian ini belum termasuk biaya pemulihan layanan, kompensasi kepada nasabah, dan beban reputasi yang dapat mengurangi loyalitas pelanggan secara signifikan.

Di Indonesia, strategi pencegahan *fraud* kartu kredit telah diatur oleh regulasi perbankan, salah satunya adalah Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum. Strategi tersebut berfokus pada pengembangan sistem anti-*fraud* yang komprehensif, yang mencakup pelatihan sumber daya manusia (SDM) serta penguatan sistem pelaporan.

Faktor penyebab *fraud* kartu kredit di Indonesia terdiri dari berbagai aspek, baik internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup kurangnya kesadaran dan pemahaman pegawai mengenai indikasi *fraud*, minimnya rotasi pegawai di bagian-bagian sensitif, serta kebocoran informasi terkait audit mendadak (*surprise audit*). Di sisi eksternal, kelemahan dalam manajemen

identitas nasabah serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga keamanan data kartu kredit merupakan faktor yang cukup signifikan.

Sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, BCA menerapkan berbagai strategi untuk menghadapi ancaman fraud kartu kredit, mulai dari kampanye edukasi #AwasModus, fitur kontrol kartu di aplikasi myBCA, hingga sistem deteksi berbasis teknologi. Bank ini juga membangun kerja sama dengan pihak ketiga, aparat penegak hukum, serta memperkuat divisi risiko dan tim khusus anti-fraud. Namun, implementasi strategi di tingkat cabang masih menghadapi kendala seperti keterbatasan SDM, perbedaan karakteristik nasabah, dan volume transaksi yang bervariasi.

BCA KCP Kota Baru Parahyangan sebagai cabang yang berada di wilayah dengan pertumbuhan ekonomi dan digital pesat memiliki risiko tinggi terhadap fraud. Beberapa insiden keamanan menunjukkan perlunya strategi yang lebih adaptif. Selain teknologi, keberhasilan strategi anti-fraud bergantung pada peningkatan kesadaran dan kompetensi pegawai, pelibatan cabang dalam perumusan strategi, serta penguatan struktur pengawasan.

Secara regulasi, UU Perbankan No.10/1998 dan UU ITE No.11/2008 telah mengatur keamanan transaksi. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan pusat dan penerapan di lapangan. Data internal BCA 2024 menunjukkan 76% kasus fraud berhasil ditangani, tetapi masih ada 24% belum terselesaikan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul *“Analisis Pelaksanaan Strategi Perbankan dalam Menghadapi Kejahatan Fraud Kartu Kredit di BCA KCP Kota Baru Parahyangan.”*

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Strategis

Menurut (Griffin RW, 2022), manajemen adalah serangkaian kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi) dengan tujuan mencapai sasaran organisasi secara efisien dan efektif. Manajemen merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang merupakan bagian dari proses manajemen yang digunakan sehingga dapat memastikan tujuan organisasi tercapai secara efektif (Mariska & Sukiyah, 2023). Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, M. S. P. & Hasibuan, 2016).

Manajemen strategis merupakan kegiatan keseluruhan dalam pengambilan keputusan dan perbuatan yang dilakukan sehingga menghasilkan formulasi dan pelaksanaan rencana dan dapat mencapai tujuan perusahaan (Adriyanto, 2024). Manajemen Strategis merupakan perencanaan yang dibuat dan dikelola dengan mempertimbangkan berbagai sudut pandang sehingga rencana tersebut dapat menghasilkan dampak positif untuk perusahaan dalam jangka panjang (Fahmi, 2014). Manajemen strategis merupakan rentetan kegiatan terhadap pengambilan keputusan yang memiliki sifat mendasar dan komprehensif, serta didampingi dengan keputusan cara pelaksanaannya yang dibuat oleh pimpinan dan dilakukan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan (Yunus, 2016). Pengertian manajemen menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, manajemen strategis merupakan kegiatan yang dimulai dari perencanaan hingga implementasi melalui proses pengambilan keputusan, untuk mengetahui rencana yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan

tujuan yang telah disepakati bersama.

Manajemen strategis terdiri dari tiga tahapan utama. Pertama, tahapan awal yang mencakup perumusan visi, misi, nilai perusahaan, serta analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan. Kedua, tahapan pelaksanaan, yaitu eksekusi strategi melalui pemilihan alternatif terbaik serta pembentukan budaya kerja yang mendukung pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Ketiga, tahapan evaluasi, yaitu penilaian untuk memastikan strategi yang diterapkan sudah sesuai dengan kondisi aktual.

Biasanya dalam suatu perusahaan, terdapat tiga level strategi yang dapat digunakan untuk menentukan strategi yang paling tepat (Mohamad & Niode, 2020), yaitu:

1. Strategi korporasi

Strategi ini bertujuan memanfaatkan keunggulan khusus yang dimiliki perusahaan dengan menerapkan pendekatan portofolio dalam pengelolaan bisnisnya. Selain itu, strategi ini dirancang untuk mengembangkan rencana jangka panjang, biasanya mencakup periode tiga hingga lima tahun.

2. Strategi Unit bisnis

Strategi ini dirancang pada tingkat divisi dan berfokus pada peningkatan daya saing produk atau layanan perusahaan dalam industri atau segmen pasar yang dilayani oleh divisi tersebut. Biasanya, strategi bisnis yang diterapkan mencakup pendekatan seperti kepemimpinan biaya keseluruhan (*Overall Cost Leadership*) atau diferensiasi.

3. Strategi Fungsional

Strategi ini lebih menitik beratkan pada optimalisasi sumber daya dan produktivitas. Dalam kerangka yang ditentukan oleh perusahaan serta strategi bisnis di sekitarnya, departemen fungsional seperti pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan operasional merumuskan strategi untuk mengintegrasikan berbagai aktivitas dan keahlian mereka, dengan tujuan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

B. Perbankan

Perbankan adalah sistem lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara dalam menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Perbankan berperan penting dalam perekonomian suatu negara dengan menyediakan layanan keuangan yang mendukung kegiatan ekonomi. Sedangkan pengertian Bank menurut (Kasmir, 2016) menyatakan Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya. Berdasarkan Undang Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pengertian perbankan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa bank adalah badan usaha yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada

masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya serta memberikan jasa bank lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

C. Kartu Kredit

Kartu kredit sebagai alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, di mana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati, baik dengan pelunasan secara sekaligus maupun secara angsuran. (Bank Indonesia, 2023). Kartu kredit adalah alat pembayaran melalui jasa bank atau perusahaan pembiayaan dalam transaksi jual beli barang atau jasa, atau alat untuk menarik uang tunai dari bank atau perusahaan pembiayaan (Muhammad & Murniati, 2023).

Kartu kredit adalah instrumen pembayaran yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh barang atau jasa dari pedagang di mana telah ada pengaturan (langsung atau tidak langsung) oleh penerbit kartu, yang juga membuat pengaturan untuk mengganti pedagang tersebut (Drury & Ferrier, 2023). Dengan memperhatikan definisi daripada kartu kredit menurut beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kartu kredit adalah alat pembayaran non-tunai yang dikeluarkan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya, yang memungkinkan pemegang kartu untuk melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dengan cara kredit. Pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pelunasan atas kewajiban tersebut pada waktu yang telah disepakati, baik secara sekaligus maupun secara angsuran. Fungsi utama kartu kredit adalah sebagai pengganti uang tunai dalam transaksi ekonomi, dengan memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam pembayaran.

D. Fraud

Fraud merupakan perbuatan curang yang dilakukan dengan sengaja untuk mendapatkan keuntungan yang tidak sah dan merugikan pihak lain. Beberapa ahli telah mendefinisikan *fraud* dari sudut pandang yang berbeda, namun pada intinya *fraud* selalu mengandung unsur niat jahat, manipulasi, dan kerugian bagi pihak lain.

Fraud didefinisikan sebagai tindakan yang disengaja untuk menipu atau memanipulasi suatu informasi dengan tujuan memperoleh keuntungan pribadi atau merugikan pihak lain secara tidak sah. Definisi ini menekankan adanya unsur niat dan tindakan yang sistematis (Wolfe & Hermanson, 2020). Sementara itu, (Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), 2022) mendefinisikan *fraud* sebagai tindakan yang disengaja untuk mengelabui seseorang atau institusi demi mendapatkan keuntungan yang bersifat finansial atau non-finansial. ACFE juga menyoroti bahwa *fraud* dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti kecurangan akuntansi, korupsi, atau penipuan data.

Dalam konteks bisnis, (Albrecht dkk., 2021) menyatakan bahwa *fraud* adalah perilaku tidak etis yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam organisasi untuk meraih keuntungan pribadi dengan cara yang melanggar peraturan dan etika perusahaan. *Fraud* menurut mereka seringkali sulit dideteksi karena dilakukan dengan teknik manipulasi yang canggih.

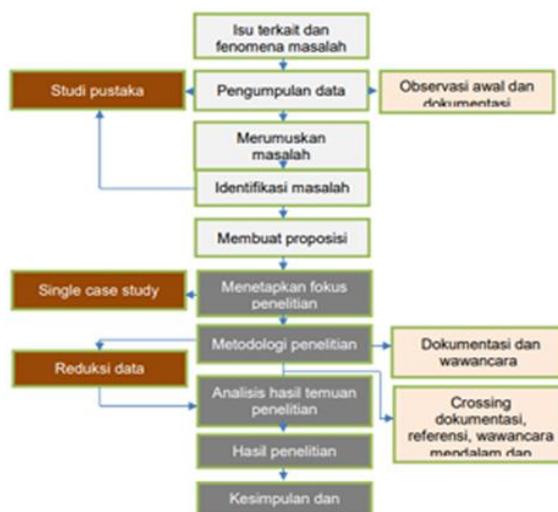
Secara umum, pengertian *fraud* menekankan adanya unsur kesengajaan, kerugian, dan pelanggaran terhadap norma atau hukum. Definisi-definisi ini membantu organisasi dan peneliti dalam memahami karakteristik *fraud* untuk upaya pencegahan dan penanggulangannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus tunggal di Bank BCA KCP Kota Baru Parahyangan karena memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi mendalam terhadap strategi bank dalam menghadapi *fraud* kartu kredit dalam konteks nyata, khususnya di lingkungan yang kompleks dan tidak dapat dimanipulasi secara eksperimen .

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Melalui pendekatan ini, dapat membantu dalam memahami dinamika yang terjadi di lapangan, termasuk pandangan, pengalaman, dan strategi perbankan yang digunakan oleh BCA KCP Kota Baru Parahyangan dalam menghadapi kejahatan *fraud* kartu kredit dalam operasional bisnisnya.

Pendekatan penelitian ini berfokus pada langkah-langkah sistematis yang dimulai dari studi pustaka hingga tahap analisis hasil temuan. Proses awal dilakukan dengan mengidentifikasi fenomena *fraud* kartu kredit sebagai isu penting yang dihadapi sektor perbankan, khususnya pada Bank BCA KCP Kota Baru Parahyangan. Pengumpulan data dilakukan melalui diskusi kelompok terarah atau *focus group discussion* (FGD), dokumentasi, observasi, dan wawancara untuk merumuskan serta menjelaskan permasalahan secara jelas dan mendalam. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus tunggal yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari strategi perbankan dalam menghadapi *fraud* kartu kredit secara menyeluruh dan berdasarkan situasi nyata. Tahapan pengumpulan data mencakup dokumen internal, wawancara dengan pihak terkait, serta analisis data yang dilakukan dengan cara menyederhanakan, mengelompokkan, dan menyimpulkan informasi yang diperoleh. Untuk memastikan kebenaran data, peneliti melakukan pengecekan silang dari berbagai sumber. Desain ini dipilih agar mampu memberikan pemahaman yang utuh terhadap langkah-langkah strategis yang dilakukan oleh pihak bank dalam mencegah dan menangani *fraud* kartu kredit.



Gambar 1. Desain Penelitian
Sumber: Lofland (dalam Moleong, 2013:157)

Berdasarkan desain penelitian ini, identifikasi masalah dilakukan dengan mengamati fenomena strategi yang diterapkan oleh Bank BCA KCP Kota Baru Parahyangan dalam menghadapi kasus *fraud* kartu kredit. Untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam, peneliti melakukan diskusi kelompok terarah atau *focus group discussion* (FGD), analisis terhadap dokumen internal bank, observasi serta wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti manajemen cabang, staf operasional, dan pihak yang terlibat dalam sistem pengawasan transaksi. Hasil dari diskusi kelompok terarah atau *focus group discussion* (FGD), dokumentasi, observasi, dan wawancara tersebut menjadi dasar utama dalam memahami berbagai tantangan serta upaya strategis yang dilakukan oleh pihak bank dalam mencegah dan menangani kasus *fraud* kartu kredit. Informasi yang dikumpulkan melalui proses ini diharapkan mampu mengidentifikasi hambatan operasional, celah keamanan sistem, serta strategi mitigasi risiko yang diterapkan. Selain itu, temuan ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan internal bank dalam meningkatkan kepercayaan nasabah serta menjaga stabilitas dan reputasi lembaga perbankan di tengah meningkatnya risiko kejahatan siber di sektor keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Hasil observasi yang dilakukan selama penelitian menghasilkan data sebagai informasi untuk menganalisis pelaksanaan strategi perbankan dalam menghadapi kejahatan *fraud* kartu kredit di BCA KCP Kota Baru Parahyangan. Adapun data yang didapatkan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dokumen *Company profile* PT Bank Central Asia Tbk
2. Dokumen kegiatan yang dilaksanakan oleh BCA KCP Kota Baru Parahyangan

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja BCA KCP Kota Baru Parahyangan dengan tujuan untuk memahami bagaimana strategi anti-*fraud* kartu kredit yang diimplementasikan dalam aktivitas operasional. Observasi ini dilakukan secara non-partisipatif, dimana peneliti mengamati proses kerja, interaksi pegawai dengan nasabah, serta penggunaan sistem pengamanan dan teknologi yang digunakan dalam mencegah terjadinya kejahatan kartu kredit. Dari hasil observasi terdapat beberapa temuan penting yang menggambarkan pelaksanaan strategi anti-*fraud* di tingkat cabang.

Pada bagian *customer service*, proses verifikasi identitas nasabah dilakukan secara rutin sebelum memproses permintaan yang berkaitan dengan kartu kredit, seperti aktivitas kartu baru, permintaan penggantian kartu, atau pengaduan kartu kredit. Prosedur verifikasi nasabah mencakup pemeriksaan pencocokan dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan Data Identitas Nasabah (DIN) yang ada di sistem komputer *customer service*, serta *scan* sidik jari nasabah dengan menggunakan alat *e-KTP rider*. Data Identitas Nasabah (DIN) merupakan rahasia bank yang berisi tentang data-data pribadi nasabah, foto nasabah, tanda tangan nasabah, serta foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah disimpan oleh bank sejak awal nasabah membuka rekening atau kartu kredit. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memastikan apakah nasabah yang datang merupakan nasabah pemilik kartu kredit tersebut atau bukan. Selain itu, nasabah juga diberikan edukasi mengenai potensi modus kejahatan *siber*. Namun penyampaian edukasi ini masih bersifat lisan dan belum secara sistematis.

Pada area layanan teller, peneliti mengamati bahwa transaksi yang terindikasi mencurigakan, seperti penarikan dana dalam jumlah besar menggunakan kartu kredit atau transaksi yang dilakukan secara berulang dalam rentan waktu singkat akan secara otomatis ditandai oleh sistem dan memerlukan verifikasi tambahan. Dalam situasi tersebut, petugas teller

akan meminta identitas tambahan dari nasabah seta melakukan konfirmasi internal sebelum melanjutkan proses transaksi. Prosedur ini mengimplementasikan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) serta upaya deteksi dini terhadap potensi terjadinya *fraud*.

Dari segi fasilitas, BCA KCP Kota Baru Parahyangan telah dilengkapi dengan sistem kamera pengawas (CCTV) yang dipasang di sejumlah titik strategi, antara lain di pintu masuk, area *Automated Teller Machine* (ATM), ruang tunggu nasabah, serta area teller. Selain itu, pihak bank juga mengimplementasikan media edukasi dalam bentuk *banner* digital bertajuk #*AwasModus*, yang berisi imbauan kepada nasabah agar tidak memberikan informasi terkait kartu kredit kepada pihak yang tidak dikenal. Upaya ini menunjukkan komitmen bank dalam meningkatkan kesadaran nasabah terhadap potensi kejahatan perbankan. Selain itu, peneliti turut mengamati pelaksanaan *briefing* mingguan internal yang membahas laporan aktivitas mencurigakan serta *sharing* modus-modus *fraud* terbaru. Dalam pertemuan tersebut, supervisor memberikan arahan kepada tim layanan untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap upaya rekayasa social (*social engineering*) yang sering digunakan pelaku kejahatan dalam mendapatkan data nasabah. Dalam hasil observasi juga menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah personel serta tingginya beban kerja harian dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan strategi secara konsisten. Dalam praktiknya, beberapa petugas terlihat mengalami kesulitan dalam membagi fokus antara pelayanan kepada nasabah dan upaya deteksi terhadap potensi tindakan *fraud*, khususnya pada saat jam operasional yang padat.

Secara umum, observasi lapangan menunjukkan bahwa BCA KCP Kota Baru Parahyangan telah menerapkan strategi anti-*fraud* secara aktif, baik dalam bentuk prosedur operasional maupun edukasi kepada nasabah. Meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal, upaya pencegahan yang dilakukan menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen dari pihak cabang dalam menghadapi kejahatan kartu kredit.

Penelitian ini juga menggunakan wawancara dengan key informan terkait strategi perbankan menghadapi *fraud* kartu kredit. Informan dipilih karena mampu memberikan pemahaman tentang modus *fraud*, kebijakan anti-*fraud*, faktor pendukung dan penghambat, serta evaluasi efektivitas strategi.

Hasil wawancara dengan Staf Pengawas Internal BCA KCP Kota Baru Parahyangan (Ibu Gita Puspita Dewi) menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan melalui sistem monitoring transaksi real-time, indikator utama berupa transaksi tidak wajar, audit rutin maupun mendadak, serta penerapan sistem peringatan dini berbasis machine learning. Penanganan indikasi *fraud* diawali dengan verifikasi ke nasabah, pemblokiran kartu, dan investigasi oleh kantor pusat. Tantangan utama adalah modus *fraud* yang terus berkembang sehingga memerlukan pembaruan strategi dan teknologi. Teknologi berperan penting dalam mempercepat deteksi, memungkinkan pemantauan lintas cabang, serta mendukung keputusan berbasis data. Koordinasi dilakukan melalui jalur resmi dengan berbagai unit internal dan kantor pusat. Untuk peningkatan, disarankan penguatan sistem berbasis AI serta pelatihan rutin pegawai mengenai modus terbaru.

Kepala Bagian Operasional berperan memastikan prosedur pengawasan dan pencegahan *fraud* dijalankan konsisten, termasuk koordinasi antarunit, analisis laporan, serta pengambilan keputusan cepat bila ditemukan indikasi *fraud*. Tantangan utama adalah modus penipuan yang semakin canggih, volume transaksi tinggi, dan keterbatasan SDM. Penanganan kasus dimulai dari verifikasi laporan, pemblokiran kartu sementara, hingga investigasi oleh kantor pusat.

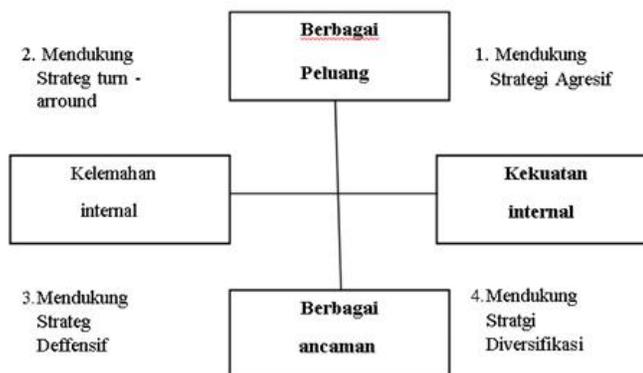
Koordinasi erat dengan divisi IT penting untuk memperbarui sistem deteksi otomatis, sementara SOP meliputi monitoring real-time, analisis risiko, verifikasi nasabah, pemblokiran kartu, dan pelaporan terstruktur. Prosedur dinilai cukup efektif, namun perlu pembaruan berkala agar responsif terhadap modus baru. Upaya tambahan meliputi penguatan koordinasi, sosialisasi

modus terbaru, serta pelatihan rutin staf melalui aplikasi internal dan simulasi kasus. Strategi utama adalah pemanfaatan teknologi berbasis AI, pembaruan sistem keamanan, serta pembentukan budaya kewaspadaan di seluruh unit kerja agar sistem operasional semakin tangguh menghadapi ancaman fraud.

Staf operasional mengambil langkah awal dengan mencatat detail transaksi mencurigakan, melakukan pengecekan sistem, dan melapor ke Kepala Bagian. Jika terindikasi fraud, kartu kredit diblokir sementara dan data pendukung disiapkan untuk investigasi pusat. Koordinasi dengan atasan dilakukan cepat dengan menyampaikan detail transaksi tidak wajar. Sistem real-time monitoring dinilai sangat membantu dalam deteksi dini. Untuk peningkatan keamanan, dibutuhkan integrasi data lebih cepat antarunit, pelatihan rutin mengenai modus terbaru, simulasi kasus, serta pembentukan budaya kewaspadaan di lingkungan kerja.

Bagian Analisis dan Pemantauan berperan melakukan analisis keuangan, risiko, serta kepatuhan operasional bank. Strategi anti-fraud dijalankan melalui empat pilar: pencegahan (*awareness*, identifikasi kerawanan, *Know Your Employee*), deteksi (*whistleblowing*, *surprise audit*, *surveillance system*), investigasi-pelaporan-sanksi, serta pemantauan-evaluasi-tindak lanjut. Bank meningkatkan kesadaran karyawan dengan sosialisasi anti-fraud lewat poster digital, video, e-learning, dan sharing internal. Laporan strategi anti-fraud disampaikan kepada OJK setiap semester atau insidental jika ada kasus signifikan. Untuk mempercepat pelaporan fraud, bank menerapkan sistem pengaduan pelanggaran yang dapat digunakan internal maupun eksternal (nasabah).

Proses untuk melaksanakan analisis kasus dapat dilihat pada diagram analisis kasus. Kasus yang terjadi di BCA KCP Kota Baru Parahyangan harus dijelaskan sehingga pembaca dapat mengetahui permasalahan yang terjadi. Setelah itu metode yang sesuai yang dapat menjawab semua permasalahan secara tepat dan efektif dipergunakan. Selesai mengumpulkan semua informasi yang berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan, selanjutnya adalah memanfaatkan semua informasi tersebut dalam model-model perumusan strategis perusahaan. Salah satu model pemecahan masalah yang dapat digunakan adalah model matriks SWOT dan matriks *internal-eksternal*.



Gambar 2 Diagram Analisis SWOT
Sumber : Esensi Manajemen Strategi

Selain empat komponen dasar, terdapat asumsi dasar dari model ini yaitu kondisi yang berpasangan antara S dan W serta O dan T. Kondisi berpasangan ini terjadi karena diasumsikan bahwa dalam setiap kekuatan yang ada dalam BCA KCP Kota Baru Parahyangan selalu ada

ancaman yang harus diwaspadai oleh perusahaan. Ini berarti setiap satu rumusan *Strengths* (S), harus memiliki satu pasangan *Weaknesses* (W) dan setiap satu rumusan *Opportunities* (O) harus memiliki satu pasangan *Threats* (T). Matriks di bawah ini menjelaskan empat set kemungkinan alternatif strategi seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Penelitian juga mengidentifikasi bentuk fraud kartu kredit, faktor penyebab, strategi pencegahan dan mitigasi, serta efektivitas implementasinya di BCA KCP Kota Baru Parahyangan melalui dokumentasi. Dokumen utama meliputi laporan internal BCA (SOP anti-fraud, evaluasi tahunan, kebijakan keamanan digital), regulasi eksternal seperti POJK No. 39/POJK.03/2019, SE BI No. 13/28/DPNP, dan UU ITE, serta data statistik AKKI mengenai jumlah kartu dan transaksi nasional.

Hasil dokumentasi menunjukkan modus fraud yang paling sering terjadi adalah phishing, skimming, social engineering via telepon atau SMS, dan card-not-present fraud. Faktor utama penyebab fraud mencakup rendahnya kesadaran nasabah, celah keamanan, dan keterbatasan SDM di cabang. Strategi BCA meliputi penggunaan chip EMV, OTP, edukasi nasabah (#AwasModus), audit internal, pelatihan pegawai, serta kerja sama dengan pihak ketiga dan aparat penegak hukum.

Hasil FGD dengan sembilan peserta (Kepala Cabang, IT, Customer Service, Kepala Bagian Operasional) mengungkap tren penggunaan kartu kredit meningkat akibat kemudahan akses digital, promosi merchant, dan belanja daring. Rata-rata 3–5 laporan transaksi mencurigakan diterima per bulan, meningkat saat muncul modus baru. Penanganan cepat melalui pemblokiran kartu dan investigasi internal terbukti efektif, meskipun keberhasilan sangat bergantung pada kecepatan pelaporan nasabah dan kelengkapan bukti.

Tantangan utama penanganan fraud kartu kredit adalah kecepatan deteksi karena modus sering terjadi dalam hitungan menit, ditambah perkembangan teknologi yang cepat, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Sebagian besar nasabah kooperatif, tetapi ada yang lambat merespons atau kurang bukti, sehingga memperlambat investigasi.

Strategi saat ini dinilai cukup efektif, terutama melalui sistem monitoring transaksi real-time, namun disarankan peningkatan dengan machine learning, pelatihan karyawan, audit keamanan rutin EDC/ATM, dan evaluasi prosedur internal. Kerja sama eksternal dengan OJK, BI, dan kepolisian dilakukan secara terstruktur untuk investigasi dan penindakan. Koordinasi pusat-cabang dan antar-cabang efektif, memungkinkan distribusi alert cepat dan identifikasi pelaku lintas lokasi.

Langkah ke depan menekankan kombinasi teknologi dan literasi nasabah: pembaruan sistem fraud detection berbasis AI, audit rutin, serta edukasi digital nasabah melalui berbagai saluran. Kecepatan respons bank dan proaktivitas nasabah menjadi kunci untuk meminimalkan kerugian dan membangun sistem perbankan yang aman dan terpercaya.

B. Pembahasan

Berdasarkan penelitian di BCA KCP Kota Baru Parahyangan, bentuk fraud kartu kredit yang paling sering terjadi meliputi phishing, skimming, social engineering, dan card not present (CNP) fraud. Phishing dilakukan dengan mengarahkan nasabah ke situs palsu untuk memasukkan data sensitif, sementara skimming mencuri data kartu melalui perangkat ilegal di ATM atau EDC. Social engineering memanfaatkan psikologi nasabah untuk memperoleh informasi rahasia seperti PIN atau OTP, dan CNP fraud terjadi pada transaksi daring tanpa fisik kartu, sering akibat kebocoran data. Mitigasi dilakukan melalui edukasi nasabah, pelatihan karyawan, penggunaan teknologi seperti AI, NLP, monitoring real-time, chip EMV, serta audit internal. Faktor penyebab fraud mencakup kelalaian nasabah, keterbatasan pemahaman digital, risiko dari teknologi yang

terus berkembang, keterbatasan sumber daya dan sistem pengawasan di cabang, serta kondisi sosial-ekonomi yang mendorong kesempatan bagi pelaku. Temuan ini sejalan dengan konsep Fraud Triangle dan Fraud Diamond, menunjukkan bahwa fraud terjadi karena kombinasi tekanan, kesempatan, rasionalisasi, dan kemampuan pelaku, sehingga strategi mitigasi harus menyoar teknologi, kesadaran nasabah, dan penguatan sistem internal bank.

Meskipun BCA telah menerapkan berbagai strategi mitigasi risiko dan memanfaatkan teknologi modern, tantangan dalam pencegahan dan penanganan fraud kartu kredit masih tetap ada. Modus kejahatan terus berkembang, termasuk aplikasi palsu, malware canggih, social engineering dengan deepfake, serta rekayasa suara, sehingga sistem keamanan harus selalu diperbarui. Selain itu, kesadaran dan pemahaman digital nasabah masih terbatas, membuat mereka rentan terhadap phishing atau berbagi data pribadi. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur di tingkat cabang juga memengaruhi efektivitas monitoring dan koordinasi antar divisi, termasuk dengan pihak eksternal seperti OJK dan kepolisian. Risiko pada pihak ketiga, seperti vendor atau merchant e-commerce yang tidak memiliki standar keamanan setara bank, menjadi tantangan tambahan, sementara keseimbangan antara keamanan dan kenyamanan layanan digital tetap harus dijaga agar nasabah merasa aman tanpa terganggu proses transaksi.

Untuk menghadapi tantangan ini, BCA KCP Kota Baru Parahyangan menerapkan strategi anti-fraud yang mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12 Tahun 2024. Strategi ini dijalankan melalui sistem pengendalian fraud yang efektif dan berkesinambungan, meliputi pencegahan, deteksi, investigasi, dan pemantauan kejadian fraud. Fraud didefinisikan sebagai tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk menipu atau memanipulasi bank, nasabah, atau pihak lain, sehingga menimbulkan kerugian atau keuntungan bagi pelaku. Strategi anti-fraud memperhatikan kondisi internal dan eksternal, kompleksitas usaha, jenis fraud, risiko terkait, serta kecukupan sumber daya. Untuk pelaksanaan strategi ini, BCA membentuk Biro Anti-Fraud yang independen, bertanggung jawab langsung kepada Presiden Direktur, berkoordinasi dengan Kepala Divisi Audit Internal, dan melapor kepada Dewan Komisaris, sehingga penerapan anti-fraud dapat berjalan konsisten dan terkontrol.

Strategi anti-fraud yang diterapkan oleh BCA KCP Kota Baru Parahyangan menunjukkan efektivitas tinggi dalam menekan risiko kejahatan kartu kredit, terlihat dari menurunnya kasus yang menimbulkan kerugian nyata bagi nasabah. Edukasi melalui kampanye #AwatModus, sosialisasi keamanan digital, dan program Risk Awareness meningkatkan kewaspadaan karyawan dan nasabah. Dari sisi teknologi, penerapan *Artificial Intelligence, Machine Learning, dan Fraud Detection Algorithm* mampu mendeteksi pola transaksi abnormal secara real-time, didukung modernisasi *core banking* berbasis *Open System*. Namun, efektivitas teknologi tetap bergantung pada kecepatan respon manusia untuk verifikasi transaksi mencurigakan.

Dari kebijakan internal, prinsip dual control dan segregation of duty serta audit rutin terbukti mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang, meskipun keterbatasan jumlah SDM dapat memengaruhi konsistensi pengawasan. Edukasi literasi digital bagi nasabah juga berdampak positif, tetapi masih belum merata; nasabah yang aktif mengikuti sosialisasi lebih waspada, sementara sebagian lain tetap rentan terhadap phishing atau social engineering. Strategi edukasi perlu diperluas melalui multi-channel, seperti notifikasi mobile banking, SMS broadcast, dan kerja sama komunitas lokal.

Secara keseluruhan, strategi anti-fraud BCA KCP Kota Baru Parahyangan efektif dalam meningkatkan deteksi dini, memperkuat keamanan, dan menumbuhkan kesadaran risiko, namun belum optimal karena keterbatasan SDM, literasi digital yang tidak merata, dan kesenjangan koordinasi antar divisi. Perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek ini akan meningkatkan efektivitas strategi dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BCA.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, bentuk fraud kartu kredit yang paling sering terjadi di BCA KCP Kota Baru Parahyangan meliputi phishing, skimming, social engineering, dan card not present fraud. Ancaman tidak hanya bersifat teknis melalui pencurian data, tetapi juga psikologis dengan memanfaatkan kelalaian dan rendahnya pemahaman digital nasabah. Faktor penyebab fraud berasal dari sisi eksternal, seperti rendahnya kesadaran nasabah, dan sisi internal, termasuk keterbatasan sumber daya manusia serta beban kerja tinggi. Tantangan utama meliputi tingginya volume transaksi, kemunculan modus baru, keterbatasan personel, dan keterlambatan pelaporan nasabah. Strategi anti-fraud yang diterapkan, termasuk teknologi keamanan, prosedur verifikasi, edukasi nasabah, audit internal, serta koordinasi antarunit dan dengan aparat penegak hukum, terbukti cukup efektif, meskipun masih dipengaruhi keterbatasan SDM dan adaptasi sistem terhadap modus baru.

Edukasi nasabah perlu diperluas melalui aplikasi myBCA, BCA mobile, media sosial, dan simulasi aktif untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap phishing dan social engineering. Literasi digital masyarakat harus ditingkatkan melalui modul edukasi sederhana, diikuti penambahan personel pengawasan dan rotasi pegawai di bagian sensitif. Penguatan teknologi berbasis Artificial Intelligence dan Big Data Analytics penting untuk memprediksi pola transaksi berisiko, disertai pelaksanaan surprise audit lebih intensif. Koordinasi antara cabang dan kantor pusat perlu diperkuat, termasuk pembaruan sistem keamanan dan prosedur deteksi fraud. Pelatihan karyawan disarankan berbasis studi kasus nyata, serta penerapan sistem real-time alert langsung ke nasabah untuk meningkatkan kecepatan respon dan meminimalkan kerugian.

DAFTAR REFERENSI

- Adriyanto, A. T. (2024). *Unggul Bersaing Menggunakan Konsep Manajemen Strategis*. Feniks Muda Sejahtera.
- Albrecht, W. S., Albrecht, C. C., Albrecht, C. O., & Zimbelman, M. F. (2021). *Fraud Examination*. Cengage Learning.
- Association of Certified Fraud Examiners (ACFE). (2022). *Report to the Nations: 2022 Global Study on Occupational Fraud and Abuse*.
- Bank Indonesia. (2023). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 25/10/PBI/2023 tentang Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)*. Bank Indonesia.
- Drury, T., & Ferrier, C. W. (2023). *The Credit Card Handbook* (7 ed.). Global Banking Publications.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi* (3 ed.). Alfabeta.
- Griffin RW. (2022). *Fundamentals of Management* (10 ed.). Cengage Learning.
- Hasibuan, M. S. P., & Hasibuan, A. M. (2016). *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Perbankan* (Edisi Revi). RajaGrafindo Persada.
- Mariska, S., & Sukiyah, S. (2023). Penerapan Teori Manajemen Henry Fayol untuk Menjalankan Bisnis. *MANTRA: Jurnal Manajemen Strategis*, 1(1), 9–16.
- Mohamad, R., & Niode, I. Y. (2020). Analisis strategi daya saing (competitive advantage). *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 13(1).
- Muhammad, A., & Murniati, R. (2023). *Hukum Perbankan Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Wolfe, D. T., & Hermanson, D. R. (2020). The fraud diamond: Considering the four elements of fraud. *The CPA Journal*, 90(2), 38–42.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Andi.