

Mitigasi Risiko Terhadap *double swipe* Kartu Pada Transaksi Non Tunai Yang Dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Yamsasnitawati^{1*}, Mhd. Nur Irfansyah², Ikhbal Akhmad³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

e-mail : ikhbalakhmad@umri.ac.id

Article history

Received: 18/2/2023

Revised: 23/4/2023

Accepted: 11/6/2023

Published: 24/6/2023

Abstrak

Double swipe (penggesekan ganda) pada saat transaksi dilakukan secara non-tunai dengan penggesekan kartu lebih dari sekali selain di mesin EDC (*Electronic Data Capture*), penggesekan biasanya dilakukan di mesin kasir merchant. Namun hal ini tentunya akan menimbulkan risiko yang cukup besar apabila merchant tersebut menyalahgunakan penggunaan data sensitif nasabah yang tersimpan di magnetic stripe. Penyalahgunaan data nasabah dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah. Dalam mitigasi permasalahan yang akan terjadi, maka Bank Indonesia mengeluarkan Undang-Undang No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Pasal 34 huruf b. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara, diskusi, dan sosialisasi yang dilakukan oleh peneliti dan RMC Team dari BRI kepada salah satu mitra merchantnya. Hukuman tegas apabila suatu merchant yang bekerjasama dengan BRI tidak mengikuti Peraturan Bank Indonesia, maka BRI akan menegur merchant tersebut dan jika memang terbukti merchant tersebut telah melakukan pelanggaran *double swipe*, maka BRI akan melakukan pemutusan kontrak kerja sama.

Kata Kunci: *Double Swipe, Mesin EDC, Mitigasi*

PENDAHULUAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan Bank BUMN terbesar di Indonesia yang menawarkan layanan di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu upaya terbaru BRI untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat adalah peluncuran Satelit Bank BRI (BRISAT). Satelit tersebut diluncurkan pada 16 Juni 2016. Hal ini juga menjadikan BRI satu-satunya bank di Indonesia yang memiliki satelit pribadi. Selain itu, BRI senantiasa berupaya menyediakan produk dan layanan yang inovatif dan kompetitif yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah, maupun masyarakat pada umumnya. Salah satu produk layanan BRI adalah *EDC Merchant*. Mesin EDC banyak digunakan di outlet-outlet perdagangan yang berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan transaksi (Fathullah Taqy, 2019). Sedangkan menurut peneliti *EDC (Electronic Data Capture)* adalah card reader yang dapat menerima transaksi (pembelian) dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu prabayar yang ditempatkan di *merchant*.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) memperkuat posisinya sebagai bank digital modern melalui perubahan layanan yang konsisten. Kali ini, Bank BRI memperkenalkan mesin *Android Electronic Data Capture (EDC)* untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan transaksi nasabah. Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di *counter bank*. Namun harus disadari bahwa dengan sifatnya yang unik tersebut tidak menutup kemungkinan

perlindungan terhadap nasabah masih rentan, dimana pada akhirnya dapat mengakibatkan masalah – masalah yang timbul dari transaksi tersebut. Bahkan nasabah sering menjadi pihak yang dirugikan, misalnya terjadi penggesekan ganda (*double swipe*) kartu debit/kredit saat melakukan transaksi non tunai (Pratiwi, 2018).

Double Swiping adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tindakan gesek ganda kartu pembayaran di terminal *Point-of-Sale (POS)* setelah gesekan pertama untuk mendapatkan otorisasi awal dari bank (Devi & Purwanto, 2018). Menggesekkan kartu yang kedua ini akan mengekspos data lengkap yang terdapat pada magnetic stripe dari kartu pembayaran. Proses penggesekan kartu kredit pada mesin kasir dilakukan untuk mempercepat layanan pembayaran. Proses validasi data pembelian melalui penggesekan ganda dapat menghindari proses pencatatan nomor kartu kredit maupun debit manual yang memerlukan waktu lama.

Penggesekan ganda (*double swipe*) terjadi ketika pedagang menggesekan kartu non tunai lebih dari satu kali. Selain di mesin *EDC (Electronic Data Capture)*, penggesekan biasanya dilakukan di mesin kasir pedagang (Pratiwi, 2018). Gesekan ke mesin *EDC* dilakukan untuk melakukan proses pembayaran. Untuk gesekan kedua pada mesin kasir merchant bertujuan memperoleh nomor kartu konsumen. Tidak hanya itu gesekan di alat milik kasir menimbulkan risiko yang cukup besar berupa tersalinnya data sensitif nasabah yang tersimpan di *magnetic stripe*. *Magnetic stripe* (pita magnetic) adalah tipe kartu yang mampu menyimpan data dengan memodifikasi daya magnet dari partikel kecil magnetik berbasis besi pada pita dari material magnetik di kartu.

Peraturan terkait *double swipe* telah diatur secara khusus melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, pada Pasal 34 huruf B berbunyi “Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dilarang menyalahgunakan data dan informasi nasabah maupun data dan informasi transaksi pembayaran”. Penyalahgunaan data dan informasi dalam PBI pasal 34 huruf B adalah pengambilan/ penggunaan data selain untuk tujuan pemrosesan transaksi pembayaran, seperti data sensitif milik nasabah pada saat menggesek kartu debit/ kredit melalui *cash register* di pedagang (*double swipe*). Tindakan *double swipe* jelas membahayakan bagi nasabah, sebab jika didapatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, maka data tersebut rentan disalahgunakan seperti : tindak kejahatan pencurian, penipuan dan bisa diperjualbelikan (Bank Indonesia, 2016).

Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dipunyai organisasi untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko (Warburg, 2004). Sedangkan mitigasi risiko merupakan suatu upaya yang digunakan untuk mengurangi risiko yang dapat terjadi, serta untuk meningkatkan prinsip kehati-hatian dalam bertindak dan membuat suatu keputusan. Dalam menghadapi permasalahan penggesekan ganda (*double swipe*) pada kartu debit/kredit saat bertransaksi di *merchant* seperti yang dijelaskan pada kasus diatas, maka solusi pencegahan yang dapat dilakukan oleh nasabah yaitu (www.ojk.go.id) :

1. Saat menggunakan kartu kredit dan debit, anda harus memperhatikan proses pembayaran. Anda berhak bertanya kepada kasir apakah toko melakukan penggesekan ganda di mesin kasir.
2. Menghindari penyerahan kartu ke tangan kasir saat hendak melakukan transaksi pembayaran. Dan jika memang diperlukan, pastikan kamu memperhatikan transaksi tersebut hanya dilakukan pada mesin *EDC* dan menolak secara tegas jika kasir menunjukkan gerak gerik akan melakukan penggesekan kedua pada mesin kasir.
3. Jika pernah atau hampir menjadi korban, kamu dapat melaporkan tindakan tersebut kepada customer service bank agar dapat ditindaklanjuti.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menegaskan pelarangan *double swipe* atau gesek ganda dalam transaksi nontunai kartu debit/kredit. *Corporate Secretary Bank BRI Hari Siaga Amijarso* (2017), menyatakan pihaknya telah memberikan himbauan, edukasi dan mensosialisasikan kepada semua *merchant* yang bekerja sama dengan BRI untuk tidak melakukan *double swipe* pada saat memproses pembayaran (*Gesek Kartu 2 Kali, BRI Ancam Putuskan Kerja Sama Dengan Merchant*, 2017). Penggunaan kartu perbankan BRI hanya diperbolehkan digesek di mesin *EDC (Electronic Data Capture)* dan tidak diperbolehkan digesek di mesin kasir. Apabila suatu *merchant* yang bekerjasama dengan BRI tidak mengikuti anjuran Bank Indonesia terhadap Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.18/40/PBI/2016 pada Pasal 34 huruf B, maka BRI akan menegur *merchant* tersebut dan jika memang terbukti *merchant* tersebut telah melakukan pelanggaran *double swipe*, maka BRI akan mencabut kerjasama dengan *merchant* tersebut.

Kemudian Pasal 30 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa termasuk perbuatan yang dilarang apabila dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Sistem Elektronik dengan cara apapun dengan tujuan memperoleh data elektronik. Sedangkan pada pasal 32 juga melarang memindahkan atau mentransfer informasi elektronik kepada sistem elektronik orang lain yang tidak berhak dan mengakibatkan terbukanya suatu informasi elektronik yang bersifat rahasia, menjadi dapat diakses dengan keutuhan data yang tidak sebagaimana mestinya. Bagi para pelanggar ketentuan tersebut dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 tahun dan/atau denda paling banyak Rp3.000.000.000,00.

METODE

Penelitian dilakukan dengan cara wawancara, diskusi, dan sosialisasi yang dilakukan oleh peneliti dan tim *RMC Team* dari BRI kepada salah satu mitra *merchantnya*. Kegiatan ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan judul “Mitigasi Risiko Terhadap *Double Swipe* Kartu Pada Transaksi Non Tunai Yang Dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.” yang dilaksanakan pada 14-15 Februari 2023. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah *merchant* di salah satu cafe dan jasa percetakan yang berada di Pekanbaru.

Peneliti memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan atau mensosialisasikan dan memberi arahan kepada *merchant* bagaimana cara melakukan transaksi yang baik dan benar tanpa harus merugikan salah satu pihak, pihak yang terlibat di setiap kegiatan mahasiswa dapat membangun hubungan yang positif diantara kedua belah pihak terutama dalam kegiatan lainnya yang dilaksanakan secara langsung.

Secara umum pelaksanaan kegiatan ini dilakukan menjadi empat :

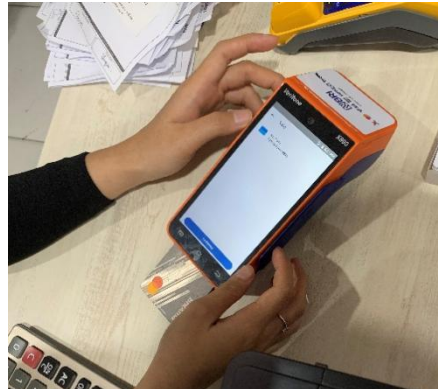
- 1) Kegiatan diskusi. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pertukaran pikiran, gagasan dan pendapat antara pihak terkait yang bertujuan untuk mencari kesepakatan pendapat.
- 2) Kegiatan wawancara. Kegiatan ini untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber, kegiatan ini dilakukan dengan cara menanyakan sejumlah pertanyaan ke narasumber.
- 3) Kegiatan sosialisasi. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memberikan informasi dan edukasi terkait *double swipe* kepada *merchant*.
- 4) Kegiatan simulasi, kegiatan ini merupakan kegiatan yang menggambarkan keadaan sebenarnya terkait perihal yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh *merchant* ketika sedang berlangsungnya proses transaksi.



Gambar 1. Kegiatan diskusi dan wawancara di *merchant* cafe (kiri) dan percetakan (kanan)



Gambar 2. Kegiatan sosialisasi di *merchant* cafe (kiri) dan percetakan (kanan)



Gambar 3. Kegiatan simulasi transaksi di *merchant* cafe (kiri) dan percetakan (kanan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini dilakukan dengan metode wawancara, diskusi, sosialisasi dan simulasi langsung kepada merchant di salah satu cafe dan jasa percetakan yang berada di Pekanbaru, dengan menyampaikan materi sosialisasi terkait “Mitigasi Risiko Terhadap *Double Swipe* Kartu” yang nantinya akan diterapkan dalam setiap proses transaksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun proses terjadinya *double swipe* adalah ketika terjadinya transaksi non tunai di *merchant*, dimana customer akan memberikan kartu debit/kredit nya untuk memproses pembayaran transaksi tersebut. Kemudian *merchant* akan melakukan penggesekan pertama di mesin EDC dan memasukkan nominal transaksi, lalu meminta customer untuk menginput *Personal Identification Number* (PIN), setelah memasukkan PIN dan mengklik “oke” struk transaksi tersebut akan keluar yang menandakan proses transaksi berhasil. Sedangkan untuk pencatatan transaksi di *merchant* biasanya dilakukan dengan penggesekan kedua di mesin kasir untuk memperoleh nomor kartu atau data sensitif *customer* tersebut, namun pengesekan kedua inilah yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan dan disebut sebagai *double swipe*.

Double swipe merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan tindakan gesekan ganda pada saat melakukan transaksi di *merchant*. Penggesekan ganda (*double swipe*) terjadi ketika gesekan pertama dilakukan untuk melakukan proses pembayaran ke mesin EDC yang bertujuan untuk menerima otoritas awal dari bank, kemudian gesekan kedua pada mesin kasir *merchant* yang bertujuan memperoleh nomor kartu *customer*. Tidak hanya itu melakukan gesekan di alat milik kasir menimbulkan risiko yang cukup besar berupa tersalinnya data sensitif nasabah yang tersimpan di *magnetic stripe*. *Magnetic stripe* (pita magnetik) adalah tipe kartu yang mampu menyimpan data dengan memodifikasi daya magnet dari partikel kecil magnetik berbasis besi pada pita dari material magnetik di kartu.

Berdasarkan dari hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan selama kegiatan, praktik terkait *double swipe* sudah tidak ditemukan pada *merchant* yang diwawancarai, karena riwayat pencatatan transaksi mereka hanya menggunakan struk transaksi yang diperoleh dari mesin EDC saja. Namun dari hasil wawancara yang dilakukan masih kurangnya pemahaman *merchant* terhadap tindakan dan bahayanya *double swipe* tersebut. Oleh karena itu mitigasi untuk menghindari kasus tersebut muncul kembali, sangat diperlukannya kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait larangan dan peraturan *double swiping* pada proses transaksi non tunai, yang diharapkan dapat membantu dan menambah pemahaman *merchant* dalam melakukan transaksi non tunai tanpa merugikan *customer*/nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun mitigasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan sosialisasi kepada *merchant* terkait penggunaan EDC saat melakukan proses transaksi.
- 2) Memberikan edukasi dan pemahaman kepada *merchant* terkait peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan mesin EDC.
- 3) Melakukan simulasi terkait perihal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh *merchant* ketika melakukan proses transaksi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Melakukan penyebaran informasi secara langsung dan tidak langsung terkait mitigasi risiko *double swipe* pada transaksi non tunai, target dari penyebaran informasi ini adalah bagi *customer*/nasabah yang sering melakukan proses transaksi non tunai.



Gambar 3. Bentuk informasi yang di share melalui media sosial

KESIMPULAN

Hasil yang dicapai melalui kegiatan ini :

- 1) Melalui kegiatan ini penulis, *merchant* dan teman-teman yang membaca artikel ini akan mendapatkan wawasan baru tentang mitigasi risiko *double swipe* pada transaksi non tunai.
- 2) Pentingnya melakukan sosialisasi terhadap *merchant*, agar risiko terjadinya *double swipe* dapat dicegah, dan memberikan informasi kepada *customer*/nasabah terkait upaya menghindari terjadinya *double swipe*.

Dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di salah satu cafe dan jasa percetakan yang berada di Pekanbaru sudah efektif, yaitu dengan melakukan sosialisasi beserta edukasi kepada *merchant* terhadap penggunaan mesin EDC *Merchant* yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam melakukan proses transaksi non tunai.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia, G. (2016). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945)*. (pp. 1–22).
- Devi, N. K. A. C., & Purwanto, I. W. N. (2018). Implementasi Terjadinya Double Swipe Pada Transaksi Bisnis Non Tunai. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 49, 1–16.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/45333/27494>
- Fathullah Taqy, R. (2019). *PROSEDUR PEMBUKAAN LAYANAN ELECTRONIC DATA CAPTURED PADA BANK RAKYAT INDONESIA CABANG CIK DITIRO YOGYAKARTA*. 1–35.
- Gesek Kartu 2 Kali, BRI Ancam Putuskan Kerja Sama Dengan Merchant*. (2017). *Bisnis.Tempo.Co*.
<https://bisnis.tempo.co/read/909388/gesek-kartu-2-kali-bri-ancam-putuskan-kerja-sama-dengan-merchant>
- Pratiwi, W. S. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penggesekan Ganda (Double Swipe) Kartu Kredit Pada Transaksi Non Tunai Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.
- Warburg, S. (2004). *The Practice of Risk Management*. Euromoney Book.