

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Profil

1. Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Awal berdirinya Bank Rakyat Indonesia (BRI) tahun 1895. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu Bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada saat itu didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh seorang yang bernama Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Bank tersebut diberi nama “De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden” yang artinya “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Bank ini mempunyai tujuan untuk melayani orang-orang pribumi. Lembaga perbankan tersebut pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia.

Keberadaan Bank Rakyat Indonesia Pasca Kemerdekaan yaitu tahun 1946 telah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 dalam Pasal 1 telah disebutkan bahwa “BRI sebagai lembaga perbankan pertama yang berada di Indonesia”. Pada tahun 1948 kegiatan perbankan sempat terhenti, karena untuk mempertahankan kemerdekaan. Kegiatan perbankan berhenti selama satu tahun. Pada tahun 1949 telah dikeluarkan perjanjian Renville,

BRI mulai aktif dalam melakukan kegiatan usahanya dan diganti dengan nama Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada tahun 1960, BRI mengalami penurunan, hal ini disebabkan Peraturan Pemerintah No 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan penetapan Presiden No 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. BKTN berjalan selama satu bulan, dikeluarkannya Penetapan President No 17 Tahun 1965 tentang Pembentukan Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia unit II, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekonomi.

Sejak tanggal 1 Agustus 1992 dengan dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan No 7 Tahun 1992 BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas. Namun, kepemilikan Bank Rakyat Indonesia masih menitis hingga tahun 2003 perbankan telah menjadi Bank Republik Indonesia menjadi Persero Tbk yang bisa digunakan dan dinikmati sampai saat ini.

PT Bank Republik Indonesia (Persero) Tbk berada di Gedung BRI Jl. Jenderal Sudirman Kav. 44-46 Jakarta 10210 Indonesia. Cabang Bank Republik Indonesia yang berada di Tulungagung yang terletak di di Jalan Pangeran Diponegoro No. 2-B, Tamanan,

Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, Kode Pos 66217.

Disamping usaha dan kerja keras para pengurus terdapat Visi dan Misi BRI. Visi dari BRI yaitu menjadi sebuah bank terkemuka di Indonesia yang akan selalu mengutamakan kepuasan para nasabahnya. Adapun misi dari BRI yaitu a) Bank BRI mampu melakukan segala jenis kegiatan perbankan terbaik dengan mengutamakan pelayanan yang diberikan kepada badan usaha mikro, menengah, dan kecil guna meningkatkan perekonomian masyarakat. b) Bank BRI akan senantiasa memberikan pelayanan prima pada setiap nasabahnya melalui jaringan BRI yang luas dan didukung dengan adanya sumber daya manusia professional serta teknologi yang handal, melaksanakan manajemen resiko dan praktek GCG (*Good Cooperate Governance*) yang baik. c) Bank BRI akan memberikan keuntungan serta manfaat secara optimal pada pihak-pihak yang berkepentingan.¹

BRI Cabang Tulungagung telah menerbitkan *Electronic-Money* Brizzi sejak tanggal 2 Maret 2011. Penyerentakan kepemilikan kartu *Electronic-Money* Brizzi kepada para pegawai BRI. Penyebaran produk *Electronic-Money* melalui galeri, banking hall, melalui promo. Usaha BRI dalam merekrut nasabah berhasil, hal ini terlihat bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan pengguna *Electronic-Money* Brizzi. BRI Cabang Tulungagung beralamat di

¹ <https://www.bri.co.id> diakses tanggal 10 Maret 2019

Jalan Pangeran Diponegoro No. 2-B, Tamanan, Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, Kode Pos 66217 yang berada di pusat kota Tulungagung. Dan terdapat 28 kantor unit BRI yang tersebar di Tulungagung.

Electronic-Money Brizzi yang awalnya hanya sebagai pembayaran di toll, sekarang telah berkembang yaitu dapat digunakan untuk pembayaran di *merchant*, sehingga lebih praktis dan mudah dalam transaksinya. Brizzi cukup berkembang dengan pesat di wilayah Tulungagung, terutama kaum milenial telah memilikinya. *Merchant* yang berkerjasama dengan BRI untuk menggunakan pembayaran memakai kartu Brizzi yaitu di Alfamart, Indomaret, Belga, Apollo, AGone, dan masih banyak lainnya.

Produk *Electronic-Money* yang berada di BRI Cabang Tulungagung pada dasarnya ada dua yaitu Brizzi dan T-Bank. Kartu tersebut berbeda dari sisi penggunaan dan jenis kartunya. Kartu Brizzi untuk pembayaran toll dan untuk transaksi di *merchant*, penggunaannya tidak bisa transfer dana. Sedangkan T-Bank untuk pembayaran di *merchant* dan bisa ditransferkan. Jenis kartu Brizzi sebagai *unregistered* sedangkan jenis T-Bank sebagai *registered* dengan menggunakan nomor Hp.

2. Gambaran Umum Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah

Krisis moneter yang melanda Indonesia beberapa tahun yang lalu menumbuhkan semangat dan ketangguhan sistem perbankan

untuk mendirikan perbankan dengan berprinsip syariah. Pada tahun 1997 perbankan mulai mendirikan Bank syariah dengan prinsip 3 pilar yaitu adil, transparan dan maslahat yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan secara lebih adil. Berdasarkan pada Undang-Undang No 10 Tahun 1998 yang bertepatan pada tanggal 29 April 2000 telah didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Negara Indonesia yang memunyai 5 cabang yang berada di Indonesia, diantaranya berada di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Tahun 2001 BNI Syariah membuka kantor cabang yang berada di 5 kota terbesar yaitu di Jakarta terdapat 2 kantor Cabang, Bandung, Makassar dan Palembang. Seiring perkembangannya BNI Syariah membuka kembali pada tahun 2002 di kota Medan dan Palembang. Tahun 2003 terjadi pemindahan lokasi yaitu dari Jepara dipindahkan ke Semarang. Pemindahan lokasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada sektor pembiayaan bisnis yang semakin meningkat. Tahun 2004 pada awal bulan Agustus dan September kembali membuka kantor cabang prima yang berlokasi di Jakarta dan Surabaya. Pelayanan ini ditujukan untuk individu yang membutuhkan layanan yang lebih professional dengan suasana nyaman. Perkembangan Unit Usaha Syariah sangat pesat, yang menumbuhkan 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.²

² <https://www.bnisyariah.co.id> tanggal 8-03-2019

Selain Bank Negara Indonesia yang mengekuarkan Unit Usaha Syariah, masyarakat dapat memanfaatkan di Bank Konvensional, yang tersebar sekitar lebih dari 1500 cabang diseluruh Indonesia. Namun, dalam pelaksanaan operasional perbankan, Bank Negara Indonesia tetap memperhatikan kepatuhan terhadap peraturan syariah.

Dengan adanya Dewan pengawas Syariah (DPS) pelaksanaan perizinan usaha kepada PT bank BNI Syariah. *Cooperate Plan UUS* BNI tahun 2003 akan dilakukan spin off tahun 2009 yang bersifat temporer. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah. Terealisasinya spin off UUS pada tahun 2010 tidak terlepas dari factor eksternal yaitu aspek regulasi yang kondusif dengan diterbitkannya Undang-Undang No 19 Tahun 2008 Tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Komitmen pemerintah dalam mengembangkan perbankan syariah yang semakin kuat dan kesadaran produk yang dikeluarkan oleh pihak perbankan semakin meningkat dan menjadi tujuan oleh masyarakat dalam memilih produk syariah. Tahun 2014 perkembangan BNI Syariah sangat pesat yaitu mencapai 65 kantor Cabang, 161 kantor cabang pembantu, 17 kantor kas, 22 Mobil Layanan gerak dan 20 *Payment point*.

Kantor cabang pembantu baru dibentuk mulai tanggal 16 Mei 2012 yang dibuka secara resmi dengan penempatan di kota Tulungagung. BNI Syariah Cabang Pembantu Tulungagung diresmikan oleh Bupati setempat, pada saat itu diwakili oleh Bapak Wakil Bupati Tulungagung. Ketika awal berdiri masih sedikit personil yang berkecimpung di BNI Syariah yang terdiri dari 7 pegawai regular dan 5 orang pegawai dasar yang terdiri dari: Sub Branch Manager, Teller, Customer Service, Sales Assistant, Funding Assistant, Processing & Collection Assistant, dan Operasional & Support Assistant, serta pegawai lain yaitu satpam, office boy dan driver.

Disamping perkembangan yang begitu pesat, BNI Syariah mempunyai visi dan misi dalam menjalankan roda perbankan. Visi dari BNI Syariah yaitu menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Sedangkan misi yang dijalankan ada beberapa, diantaranya: a) memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan; b) memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah; c) memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor; d) menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai perwujudan ibadah; dan f) menjadi acuan kelola perusahaan yang amanah.³

³ <https://bnisyariah.co.id> diakses tanggal 08- Maret 2019

Produk *electroic-money* dari BNI Syariah hanya ada satu yaitu Tapcash iB Hasanah. *Electronic-money* tapcash iB Hasanah merupakan jenis uang elektronik yang dapat diisi ulang. Kartu ini sebagai pembayaran yang berdiri atas nama BNI Syariah dengan BNI Konvensional. Tapcash iB Hasanah mempunyai logo syariah dengan pemarkaran dengan brand syariah. Kartu ini hanya bisa digunakan dalam transaksi syariah dan halal. Ada beberapa keistimewaan dari kartu ini yaitu: dalam transaksi pembayaran dilakukan dengan cepat, menghindari terjadinya pencucian uang, tidak adanya batas transaksi, kartu tapcash iB Hasanah dapat dipindahtangankan kepada pihak lain, dan batas maksimal pengisian ulang kartu sebanyak Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah).

Cara pengecekan saldo dapat dilakukan dengan menggunakan ATM tunai maupun nontunai yang mempunyai label tapcash. Pengisian saldo dapat dilakukan di seluruh mesin *reader* tapcash, aplikasi BNI Tapcash go dapat di download untuk pengisian saldo melalui *handphone* yang memiliki fitur NFC. Selain itu, aplikasi yang dapat di download untuk pengecekan saldo dengan menggunakan BNI *experience*.

Pengisian ulang (*top up*) kartu Tapcash iB Hasanah dapat dilakukan melalui ATM BNI, dengan cara: memasukkan kartu hasanah, pilih bahasa, masukkan PIN hasanah debit, pilih menu lain, pilih menu TapCash, letakkan TapCash ke dalam *reader* ATM, pilih

isi ulang, muncul konfirmasi saldo pilih “Ya” jika ingin melakukan pengisian ulang, kemudian pilih nominal, pilih tabungan, jika muncul selesai maka struk akan keluar dan saldo sudah terisi dalam kartu.

Adapun *merchant* yang bekerjasama dengan BNI yaitu diseluruh Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi (jabotabek) yang menyediakan *electronic-money* Tapcash yang meliputi Transjakarta, commuterline jabotabek, tempat parkir elektronik DKI Jakarta, Alfamart berlogo TapCash, kantin Universitas Indonesia dan lain-lain.

B. Paparan Data Penelitian

1. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-Money* Brizzi di BRI Cabang Tulungagung

a. Kurangnya Informasi dari penerbit kepada pengguna *Electronic-money* Brizzi

Pemberian informasi terhadap nasabah sangat diperlukan sebab nasabah harus mengetahui sistem penggunaan dan resiko dalam menggunakan *electronic-money*. Nasabah yang membeli kartu Brizzi akan mendapatkan informasi dari pihak penerbit, sebagaimana penjelasan dari Ibu Yania:

Pengisian uang *electronic-money* Brizzi minimal satu rupiah (Rp 1.-) maksimal tidak terbatas. Untuk pengisian yang bisa digunakan untuk transaksi hanya satu juta rupiah (Rp 1.000.000). Misal pengisian dua juta rupiah (Rp 2.000.000) maka yang masuk dalam kartu Brizzi satu juta rupiah (Rp 1.000.000), yang sisanya akan

masuk deposit. Jika mau digunakan harus diaktifkan dahulu.⁴

Ibu Hanum, selaku konsumen pengguna *electronic-money* Brizzi menambahkan tentang informasi yang diterima ketika awal pembelian kartu, yaitu:

Kalau informasi yang saya terima yaitu manfaat, penggunaan, cara top up. Kalau untuk resikonya, kalau hilang iya sama seperti uang itu saja.⁵

Pemberian informasi kepada nasabah sebagai informasi yang penting, yang mempunyai tujuan supaya nasabah memahami tentang transaksi *electronic-money*. Ibu Elliya selaku nasabah juga memberikan tambahan terkait informasi, yaitu:

Ketika awal saya mendapatkan kartu brizzi ini, saya tidak mendapatkan informasi yang cukup detail, sebab pembelian saya melalui koperasi kampus. Jadi hanya menyerahkan uang sebesar dua puluh ribu rupiah (Rp 22.000,-) saya langsung bisa memilikinya.⁶

Mudahnya pembayaran dengan *electronic-money* suatu yang diinginkan oleh berbagai nasabah. Pemahaman kepada nasabah mengenai pembayaran dengan kartu *electronic-money* Brizzi perlu disampaikan kepada nasabah. Berikut penjelasan dari Ibu Yania selaku *Customer service*, yaitu:

⁴Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

⁵Hasil wawancara dengan Ibu Hanum selaku nasabah Brizzi pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

⁶Hasil wawancara dengan Ibu Elliya selaku nasabah BRI pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 09.00

Pemberian informasi diberikan terutama cara top up, karena rawan. Informasi cara top up yaitu ada dua dengan cara online dan deposit. Untuk pengisiannya yang bisa digunakan untuk transaksi hanya satu juta (Rp 1.000.000), untuk pengisian boleh lebih dari satu juta (> Rp. 1.000.000). Kemudian informasi bahwa Brizzi tidak hanya untuk pembayaran toll, melainkan dapat digunakan untuk belanja, misal pembayaran di Alfamart, Indomaret, golden dan lain-lain. Apabila saldo yang terisi masih di deposit, nasabah bisa mengaktifkan sendiri atau minta tolong petugas Alfamart, ketika beli di Alfamart.⁷

Ketika nasabah melakukan pembelian kartu, pemberian informasi hanya secukupnya. Tidak terdapatnya perlindungan resiko yang dialami nasabah, yaitu sebagaimana penjelasan Ibu Hanum selaku nasabah berikut ini:

Ketika saya membeli kartu brizzi, pihak *customer service* tidak memberikan informasi tentang resiko. Hanya memberikan informasi manfaat dan kegunaan kartu serta cara pengisian ulang kartu.⁸

Pemberian informasi kepada nasabah yang hanya bersifat dasar akan merugikan nasabah. Sebab, pihak perbankan menjualnya bebas, sehingga terkadang tidak ada informasi terkait *electronic-money* ketika pertama menggunakannya.

Nasabah dapat dengan mudah memiliki kartu Brizzi, sebab tidak ada ketentuan khusus untuk memilikinya. Berikut penjelasan *Customor service* Ibu Yania:

⁷Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

⁸Hasil wawancara dengan Ibu Hanum selaku nasabah Brizzi pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

Nasabah dapat memiliki kartu Brizzi dengan penggantian uang sebesar dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000), maka nasabah tersebut dapat menggunakannya. Jika misal mau isi ulang kartu, boleh melalui BRI.⁹

Kepemilikan kartu brizzi hanya mengganti uang dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000) yang tidak memberatkan bagi nasabahnya. Dan tidak ada ketentuannya, semua kalangan dapat memiliki, sebagaimana penjelasan *Customor service* Ibu Yania:

Tidak ada persyaratan khusus untuk memiliki kartu Brizzi. *Electronic-money* sama seperti uang, jika uang tunai itu bisa langsung transaksi, kalau *electronic-money* tidak. Bedanya jika uang langsung bisa kita pegang, *electronic-money* dalam bentuk kartu. Jadi nasabah hanya membayar Rp 20.000,- kemudian kartu bisa dimikinya. Selain itu, nasabah akan mendapatkan informasi dari pihak penerbit tentang pengisian ulang.¹⁰

Electronic-money mudah dimiliki oleh seluruh nasabah, karena kepemilikannya sebagai uang biasa. Ibu Hanum juga menambahkan ketika awal pembelian kartu Brizzi,yaitu:

Ketika awal kepemilikan kartu, tidak ada tanda tangan. Langsung menyodorkan uang dua puluh ribu (Rp 20.000,-) saja.¹¹

Perkembangan *electronic-money* dikalangan kaum milenial menjadikan *electronic-money* dapat dimiliki secara mudah oleh siapapun. Penjualan kartu brizzi juga dijual bebas

⁹Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

¹⁰Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

¹¹Hasil wawancara dengan Ibu Hanum selaku nasabah Brizzi pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

melalui kampus, sebagaimana penjelasan dari Ibu Elliya, berikut ini:

Pertama kali saya memiliki kartu brizzi ini cukup mudah yaitu saya membelinya dari koperasi kampus dengan harga jual dua puluh dua ribu rupiah (Rp 22.000,-).¹²

Semua orang bebas memiliki kartu *electronic-money* bahkan satu orang bisa memiliki lebih dari satu kartu. Hal ini berkaitan dengan tidak terdapatnya persyaratan untuk memiliki kartu *electronic-money* Brizzi. Apabila nasabah tidak mempunyai rekening BRI, mereka dapat memilikinya. Sebagaimana penjelasan dari Ibu Yania:

Jadi walaupun nasabah tidak memiliki kartu rekening di BRI, nasabah tetap dapat memilikinya. Apabila ingin memiliki kartu Brizzi tinggal penggantian saja sebesar dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000).¹³

Dijelaskan pula oleh Bapak Hariyanto tentang kepemilikan kartu Brizzi. Berikut penjelasannya:

Kartu Brizzi bisa dimiliki oleh seluruh nasabah BRI dan oleh non nasabah BRI. Karena Brizzi semuanya *unregistered*.¹⁴

Perlu diketahui, bahwa brizzi ini berbeda dengan kartu ATM, kartu kredit, dan berbagai jenis kartu lainnya. Penjelasan Bapak Hariyanto terkait perbedaan ATM dengan Brizzi, yaitu:

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Elliya selaku nasabah BRI pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 09.00

¹³ Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019

Brizzi mempunyai persamaan dengan ATM yaitu sama-sama non tunai. Perbedaannya jika kredit hilang bisa diselesaikan. Kalau Brizzi hilang maka hilang semua, karena sama dengan uang tunai.¹⁵

Penjelasan lebih lanjut dari *customer service* ibu Yania berikut ini:

Brizzi beda dengan ATM yang kita pegang. Brizzi tidak mempunyai PIN hanya di tempelkan pada EDC yang ada *readernya*. Secara otomatis akan ke debet kartunya.¹⁶

b. Permasalahan yang muncul dalam menggunakan kartu *electronic-money*

Pembayaran dengan menggunakan *electronic-money* telah memiliki banyak kemudahan bagi penggunanya. Akan tetapi juga menimbulkan permasalahan dan resiko dari kartu *electronic-money* tersebut. Beberapa masalah yang muncul dalam transaksi *electronic-money* yaitu, sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Yania sebagai *customer service* di BRI:

Permasalahan yang muncul dalam kartu *electronic-money* disebabkan: 1) nasabah kurang paham terkait pengisian kartu brizzi. Misalnya, top up ada dua cara yaitu dengan top up online dan top up deposit. Namun, nasabah bingung. Inilah permasalahan yang biasanya muncul. 2) kartu rusak, jika kartu brizzi nasabah rusak akan diganti yang baru dengan membayar dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000). Dan saldo akan dipindahkan ke kartu yang baru tersebut. saldo yang terdapat dalam kartu brizzi yang lama bisa di *redeem* atau diuangkan, bisa juga dipindahkan ke kartu yang baru. 3) jika kartu hilang, maka uang akan hilang sebab tidak ada data nasabah. Hal ini berbeda dengan ATM yang terdapat data nasabahnya.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

Maka jika *electronic-money* hilang pihak bank tidak bisa mengganti saldo yang terdapat di dalamnya. Sebab brizzi tidak dilengkapi dengan data nasabah.¹⁷

Permasalahan yang muncul dari pembayaran dengan kartu *electronic-money* memungkinkan dialami oleh nasabah. Permasalahan tersebut bisa berupa gagal *top up*, kartu rusak ataupun hilangnya kartu. Bapak Hariyanto juga menjelaskan, terkait permasalahan yang terdapat dalam menggunakan *electronic-money* Brizzi, yaitu:

Ada ketentuan apabila kartu Brizzi rusak yaitu: 1) tidak kebaca, 2) pecah, jika nomor kartu masih ada, bisa dipindahkan saldonya ke kartu yang baru, 3) kartu rusak tidak terbaca, tetapi masih ada nomor seri, maka saldo masih bisa dipindahkan, 4) kartu rusak nomor seri hilang maka hilang semuanya. Karena tidak registernya itu ya jadi rusak dengan nomor seri hilang, iya hilang tidak bisa dipindahkan saldonya.¹⁸

Nasabah pengguna kartu *electronic-money* harus berhati-hati dalam menggunakan dan menyimpannya. Sebab munculnya permasalahan tersebut terjadi karena rusaknya kartu ketika digunakan. Terkadang timbulnya kerusakan pada kartu dari sistemnya, karena sistem yang digunakan berbeda dengan jenis kartu lainnya. Berikut penjelasan dari Ibu Yania:

Sistem penyimpanan dengan EDC, harus ada kartu pengawas kartu. Karena brizzi penggunaannya dengan pembayaran EDC perlu alat *reader* untuk mendeteksi

¹⁷Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

¹⁸Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019

kartu *electronic-money* dan untuk kartu ATM dengan cara gosok.¹⁹

Saldo yang tersimpan dalam kartu *electronic-money* dapat diisi ulang apabila saldonya habis. Nasabah dapat melakukan isi ulang atau *top up*. *Top up* dapat dilakukan dengan cara *top up online* dan *top up deposit*. Nasabah yang mengalami permasalahan ketika *top up* saldo tidak masuk yaitu Ibu Hanum, sebagaimana penjelasannya:

Waktu *top up*, dalam kartu rekeningnya sudah ke debet. Cuma dalam kartu Brizzinya saldonya tidak muncul. Kemudian saya lapor ke *customor service*, dan diproses selisih satu hari saldo sudah bisa kembali ke dalam rekening.²⁰

Gagal *top up* merupakan suatu permasalahan dasar yang sering dialami oleh nasabah pengguna kartu *electroic-money*. Hal ini disebabkan nasabah belum memahami secara menyeluruh penggunaan kartu *electroic-money*. Ibu Elliya sebagai pengguna brizzi, juga menambahkan penjelasan berikut ini:

Alhamdulillah sampai saat ini saya belum pernah mengalami kerusakan, gagal top up maupun hilangnya kartu. Karena saya menyimpannya dengan berhati-hati. Sebab tidak ada PIN di dalamnya.²¹

Nasabah dalam menggunakan kartu Brizzi harus berhati-hati, sebab belum ada pengaman dan identitas penggunanya dan

¹⁹Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

²⁰Hasil wawancara dengan Ibu Hanum selaku nasabah Brizzi pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

²¹Hasil wawancara dengan Ibu Elliya selaku nasabah BRI pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 09.00

tidak ada tanggungjawab dari pihak penerbit. Berikut penjelasan lebih luas dari Ibu Yania:

Apabila kartu hilang pihak perbankan tidak bisa melacak keberadaannya. Karena Brizzi seperti uang, kita tidak bisa melacaknya kecuali untuk kartu ATM, sebab data muncul kita bisa ganti. Tetapi kalau kartu Brizzi itu sama seperti uang. Perbedaannya kalau uang itu bentuknya fisiknya ada nominalnya, kalau Brizzi bentuk nominalnya kartu. Jadi kita tidak bisa membantu pengembalian dana.²²

Permasalah kartu Brizzi yang hilang tidak dapat di komplainkan ke pihak penerbit, juga dijelaskan oleh Bapak Hariyanto, berikut ini:

Jika kartu hilang tidak bisa kita ganti. Karena disamakan dengan uang tunai. Nasabah telah mengetahui resiko tersebut. Ya sudah jika uang hilang, hilang semuanya.²³

Permasalahan *electronic-money* yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan dengan pengaduan komplain kepada penerbit dengan mendatangi BRI terdekat atau bisa menghubungi *call center*.

c. Komplain dari Nasabah tentang Permasalahan Penggunaan *electronic-money*

Masalah yang dialami oleh nasabah memang tidak sama karena dalam penggunaannya pastinya juga tidak sama. Terdapat komplain yang muncul dari nasabah, meskipun tidak terlalu

²²Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

²³Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager pada tanggal 19 Maret 2019

banyak yang mengalami kerusakan. Berikut penjelasan Bapak Hariyanto:

Ada komplain saldo tidak masuk. Komplain harus ada fisik Brizzi, dan 5x transaksi terakhir. Kemudian akan diproses masalah *electronic-money*, maksimal 7 hari kerja.²⁴

Komplain dari nasabah memang ada, namun tidak terlalu banyak. Biasanya nasabah yang komplain disebabkan gagal melakukan *top up*. Ibu Yania menambahkan komplain yang dikeluhkan nasabah. Berikut penjelasan Ibu Yania:

Ada komplain terkait dengan *top up*, Cuma tidak banyak. Karena jika kita mengasihkan kartu ke nasabah, kita akan memberikan informasi terkait dengan *top up*. Komplain kartu Brizzi, missal orang yang membayar toll biasanya ditaruh di dasbok, padahal kartu Brizzi tidak boleh kena panas karena nanti chip bisa rusak. Jadi kalau rusak tidak bisa detect maka kita akan bantu.²⁵

Nasabah yang mengalami permasalahan seperti gagal *top up*, langsung mengkomplainkan kepada pihak penerbit dengan tujuan uang yang di dalamnya tidak hilang. Bapak Hariyanto juga menambahkan tentang masalah yang muncul dalam penggunaan *electronic-money* Brizzi, yaitu:

Komplain saldo tidak masuk itu ada. Dan saya juga pernah mengalami komplain saldo tidak masuk sebanyak seratus ribu rupiah (Rp 100.000,). Jadi dalam tabungan saldo sudah ke debet tetapi tidak bisa digunakan.²⁶

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019

²⁵ Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019

Meskipun banyak permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, namun sampai saat ini di BRI Cabang Tulungagung belum banyak nasabah yang komplain berkaitan dengan kerusakan atau kehilangan kartu. Kalau untuk komplain saldo tidak bisa ke debit ada beberapa. Berikut penjelasan dari Bapak Hariyanto sebagai berikut:

Komplain dari nasabah sampai saat ini kurang dari 10 orang dari pemakai. Yang terpenting harus dari nasabahnya sendiri.²⁷

Kerusakan pada kartu Brizzi bisa dikomplainkan ke pihak penerbit yaitu pihak BRI yang terdekat dengan rusaknya kartu ketika digunakan. Komplain dapat diterima ketika masih terdapat fisik kartunya, namun apabila nasabah yang kehilangan kartu tidak bisa komplain. Sebagaimana penjelasan dari Ibu Yania:

Untuk kartu yang rusak kita akan ganti dan kita bantu pengembalian saldo. Cuma kalau kartunya hilang, mohon maaf kita belum bisa penggantian karena untuk penggantian dana kita butuh fisik kartu. Jadi kalau kartu rusak itu ada dan dibawa kita akan membantu untuk pengembalian dana. Tetapi kalau kartunya hilang mohon maaf tidak bisa membantu pengembalian dana.²⁸

Permasalahan ketika top up saldo tidak masuk dalam kartu dapat dikomplainkan ke *costomer service*. Sebagaimana Ibu Hanum yang mengkomplainkan permasalahannya, yaitu:

Ketika komplain saya membawa buku tabungan, KTP, kartu brizzi, dan nomor Hp. Langsung diproses oleh

²⁷Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019

²⁸Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

pihak *customer service* nya. Saldo saya langsung masuk, waktu itu dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000,-), terus kemarin itu saldo sudah masuk di rekening saya dengan pemberitahuan saldo masuk itu lewat SMS.²⁹

Nasabah yang mengalami ketidaknyamanan dalam transaksi *electronic-money* dapat mengajukan complain ke kantor BRI atau *call center*. Berikut ini penjelasan Ibu Yania tentang pengajuan komplain, yaitu:

Komplain dapat dilakukan di kantor BRI manapun akan kita bantu proses, jadi tidak harus disini. Misal nasabah permohonan kartunya disini, jika complain tidak harus disini. Di kantor BRI manapun tetap bisa diproses.³⁰

Jadi nasabah dapat mengajukan komplain di BRI manapun yang terdekat ketika mengalami permasalahan. Syarat pengajuan komplain sangat mudah. Sebagaimana penjelasan Ibu Yania:

Persyaratan komplain tergantung dari permasalahannya. Misalkan kalau kartunya rusak, kita ganti dengan membawa kartu Brizzi dan KTP saja. Kartu brizzi lama dengan kartu Brizzi yang baru. Misalnya permasalahan *top up* tetapi tidak bisa masuk di dalam kartu mungkin ada tambahan yaitu bisa membawa buku tabungan, KTP sama kartu Brizzi.³¹

Seluruh nasabah yang mengajukan komplain, harus memenuhi persyaratan, yaitu dengan membawa bukti fisik berupa kartu brizzi yang rusak, ATM, rekening, struk pembayaran terakhir

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Hanum selaku nasabah Brizzi pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

³⁰ Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

³¹ Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

sesuai dengan permasalahan yang di komplainkan. Dengan adanya bukti fisik, memberikan kemudahan dalam penyelesaian permasalahan pada kartu *electronic-money*.

d. Perlindungan Pengguna kartu *electronic-money* Brizzi di BRI Cabang Tulungagung

Electronic-money yang tidak menggunakan data diri penggunanya dan tidak terdapatnya *Personal Identification Number* (PIN). Hal ini sangat rawan pencurian, hilang atau tertukar dengan orang lain. Untuk mengantisipasinya, Ibu Yania menjelaskan:

Jadi bentuk pengaman dari brizzi yaitu ada “nama” dibelakang kartu dapat diisi untuk dikasih nama kita, nah ini biar tidak tertukar dengan punya teman.³²

Pemberian nama di belakang kartu brizzi memang dapat dilakukan, akan tetapi kekhawatiran nasabah sebagai pengguna masih ada, sebagaimana penjelasan dari Ibu Elliya, berikut ini:

Dengan kemudahan penggunaan kartu brizzi ini, menurut saya kurang keamanannya. Jadi brizzi yang aku beli, terkadang bukan nama asli saya, identitas tidak sama seperti nama saya. Karena registrasinya yang mengisi pihak admin. Jadi saya hawatir dengan penggunaan kartu brizzi ini.³³

Bentuk pengaman yang diberikan oleh kartu Brizzi hanya terdapat dibelakang kartu dan tidak terdapatnya PIN di

³²Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

³³Hasil wawancara dengan Ibu Elliya selaku nasabah BRI pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 09.00

dalamnya. Sehingga, wajar saja jika ada komplain dari nasabah.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Yania:

Nasabah bisa komplain kalau kartu rusak. Untuk kartu yang rusak kita bisa memberikan kartu baru. Saldo brizzi di kartu yang lama bisa kita pindahkan ke kartu brizzi yang baru. Namun, yang berwenang memindahkan saldo pihak kantor pusat membutuhkan waktu 3 hari. Kecuali untuk kartu yang masih bisa mendeteksi, misalnya di beberapa mesin *reader* kartunya tidak bisa mendeteksi tetapi dibawa kesini kartunya bisa digunakan, maka kami langsung bisa memindahkan saldo dan langsung kita uangkan. Jika sama sekali kartunya tidak detect, maka kita buat komplain kemudian dikirim ke pusat.³⁴

Sebagai pihak penerbit *electronic-money* Brizzi, permasalahan muncul merupakan suatu yang tidak diinginkan. Dengan demikian perlunya untuk mengantisipasinya dengan memberikan perlindungan. Berikut ini penjelasan dari bapak Hariyanto:

Kalau kartu Brizzi hilang tidak ada komplain. Rata-rata kartunya rusak. Mereka (nasabah) mengerti sendiri mulai awal beli sudah dikasih tahu resikonya. Mereka juga dikasih tahu akadnya itu, kalau Brizzi ini sama dengan uang tunai, kan tidak mungkin BRI bertanggungjawab kepada orang yang kehilangan dompetnya, ibaratnya seperti itu.³⁵

Hilangnya kartu Brizzi merupakan suatu resiko yang fatal bagi penggunanya, sebab tidak ada pihak yang bertanggungjawab. Hal ini dilatarbelakangi tidak terdapat

³⁴Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

³⁵Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 17.00

pengaman dan identitas pada kartu Brizzi. Ibu Yania menjelaskan terkait perlindungan bagi penggunanya, yaitu:

Perlindungan untuk Brizzi kita sarankan untuk dikasih nama biar tidak tertukar. Karena perlindungan untuk kartu hilang, mohon maaf tidak ada penggantinya. Sebab kita juga harus kroscek nomor kartunya jika tidak ada maka tidak bisa bantu kroscek kartunya. Untuk perlindungan kartu Brizzi dikasih nama.³⁶

Pemberian perlindungan pada kartu Brizzi yang berupa pemberian nama dibelakang kartu hanya untuk mengantisipasi kartu tidak tertukar. Akan tetapi perlindungan yang lebih kepada sistem tidak diberikan oleh pihak perbankan. Ibu Elliya memberikan tanggapan terkait dengan perlindungan konsumen yang diberikan oleh penerbit:

Saya rasa tidak ada perlindungan yang diberikan oleh penerbit. Karena saya juga tidak mendapatkan penjelasan tersebut ketika pembelian. Dan kehilangan kartu ditanggung pemiliknya. Karena kalau kartu saya hilang berarti saya harus siap kehilangan saldo saya. Karena kartunya tidak terdeteksi, sebab identitas tidak sama dengan pemiliknya.³⁷

Tidak terdapatnya identitas dalam Kartu *electronic-money* Brizzi merupakan jenis *unregistered*, yang bebas digunakan oleh siapa saja, terkait perlindungannya sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Hariyanto:

Untuk kartu yang *unregistered* tidak ada perlindungan, sebab tidak ada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

³⁶Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

³⁷Hasil wawancara dengan Ibu Elliya selaku nasabah BRI pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 09.00

Dalam PBI yang dimaksud perlindungan konsumen itu untuk kartu yang rusak, untuk kartu yang hilang tidak ada perlindungan hukumnya.³⁸

Perlindungan yang diberikan dalam kartu Brizzi memang terlihat sederhana, tetapi ini sangat membantu nasabah apabila terjadi kehilangan atau tertukar dengan orang lain. Berikut ini penjelasan Ibu Yania yaitu:

Penerapan *electronic-money* dalam BRI ini insyaallah telah sesuai sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Perbankan Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik karena kami juga mempunyai juknis Brizzi.³⁹

Sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia, terdapat *electronic-money registered* dan *irregistered* ada berapa jenis *electronic-money* yang diterbitkan oleh BRI. Berikut penjelasan dari Ibu Yania:

Untuk *electronic-money* registrasi kita ada yang namanya T-Bank, bedanya dengan kartu Brizzi. Kalau T-Bank dia menggunakan nomor handphone. Kalau Brizzi tidak teregistrasi. T-Bank sama dengan OVO dan dapat digunakan untuk transaksi.⁴⁰

Bentuk *electronic-money* yang *registered* dan *unregistered* yaitu pada Brizzi dan T-Bank. T-Bank termasuk *electronic-money registered* yaitu dengan registrasi dengan nomor hp dan rekening bank. T-Bank dalam transaksinya dengan

³⁸Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 17.00

³⁹Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

⁴⁰Hasil wawancara dengan Bu Yania selaku *Customer Service* BRI Cabang Tulungagung pada tanggal 19 Maret 2019 pukul 16.30

aplikasi yang terdapat dalam *android* dan hanya bisa digunakan untuk pembayaran di tol, sehingga jarang diminati oleh nasabah. Dari kedua *electronic-money* tersebut yang paling diminati Brizzi. Penjelasan Bapak Hariyanto berikut ini:

Yang paling diminati jenis *unregistered* yaitu Brizzi. Untuk yang *registered* juga ditawarkan kepada nasabah hanya saja kalau T-Bank tidak bisa untuk membayar di toll. Sedangkan Brizzi bisa digunakan untuk pembayaran jalan toll. Orang-orang paling banyak membeli kartu Brizzi untuk pembayaran di toll.⁴¹

Electronic-Money yang telah beredar di masyarakat, namun belum jelas perlindungan yang diberikan kepada nasabah, berikut penjelasan oleh Bapak Hariyanto:

Untuk *electronic-money* yang *unregistered* tidak ada perlindungan. Untuk T-Bank yang Hp nya dibobol untuk sampai saat ini belum ada. Pemberian batasan pada Brizzi dalam transaksi maksimal 1 bulan dua puluh juta rupiah (Rp 20.000.000.).⁴²

Melindungi konsumen dari produk yang dikeluarkan oleh penerbit suatu kewajiban untuk memberikan kenyamanan bagi penggunaanya. Akan tetapi belum terdapat perlindungan untuk kartu *unregistered* dalam Brizzi. Meskipun demikian masih ada upaya yang dilakukan oleh BRI untuk nasabahnya. Penjelasan dari Bapak Hariyanto, yaitu:

Memperjuangkan hak konsumen itu memang penting. Yang dapat kami lakukan yang penting kartunya posisi tidak hilang, kalau tidak hilang seperti itu kartu rusak

⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager pada tanggal 19 Maret 2019

⁴² Ibid.

nomor seri masih ada, kita akan kirim ke pusat dan nasabah mempersiapkan kartu baru kami akan pindah saldo ke kartu yang baru. Yang penting kartu tidak hilang.⁴³

Seluruh Brizzi tidak teregistrasi, sehingga perlunya berhati-hati dalam penggunaannya dan harus disimpan dengan baik. Bapak Hariyanto menambahkan perbedaan antara Brizzi dengan T-Bank, yaitu:

Kalau Brizzi itu ada fisiknya kartu. Sedangkan T-Bank tidak ada fisiknya, dia transaksi menggunakan Hp. Jadi hampir sama dengan OVO. Kalau T-bank itu lebih luas karena bisa untuk transfer, kalau Brizzi hanya untuk pembayaran saja.⁴⁴

Disamping tidak terdapatnya perlindungan terhadap konsumen bagi pengguna *electronic-money* yang mengalami kehilangan kartu. Nasabah perlu memahai bahwa dalam kartu Brizzi tidak ada masa tenggangnya, sebagaimana penjelasan dari Bapak Hariyanto:

Kartu yang lama belum terpakai bisa diaktifkan lagi, tidak dengan pembelian kartu baru. Melainkan langsung bisa diaktifkan oleh pihak penerbit. Pada peraturan yang lama, untuk mengaktifkan kartu dengan membayar lima ribu rupiah (Rp 5.000,-), namun untuk peraturan baru ini bebas biaya. Saldo tidak akan hilang meskipun kartu Brizzi tidak aktif.⁴⁵

Jadi nasabah tidak perlu khawatir ketika kartu *electronic-money* Brizzi lama tidak digunakan karena saldo yang di

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku Asisten Manager pada tanggal 19 Maret 2019

⁴⁵ Ibid.

dalamnya tidak akan hilang. Jikapun kartunya tidak aktif, bisa diaktifkan melalui pihak perbankan. Jadi nasabah tidak perlu membeli kartu yang baru lagi.

2. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-money* Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah Tulungagung.

a. Kurangnya informasi dari penerbit kepada pengguna *Electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Nasabah yang menggunakan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah seharusnya mendapatkan informasi yang cukup untuk mempermudah dalam menggunakannya. Sebab *electronic-money* ini tidak hanya digunakan untuk pembayaran di gerbang tol tetapi bisa digunakan untuk pembayaran di *merchant*. Bapak Angga memberikan penjelasan mengenai informasi awal pembelian kartu:

Ketika awal pembelian Tapcash iB Hasanah, nasabah diberikan informasi tatacara isi ulang atau *top up*. Karena saat pembelian tidak terdapat saldo dalam kartu *electronic-money* tersebut.⁴⁶

Informasi yang disampaikan oleh pihak penerbit dalam penggunaan *electronic-money* lebih kepada cara *top up*. Penerbit tidak memberikan informasi tentang resiko yang dihadapi oleh penggunanya. Berikut ini penjelasan yang diterima nasabah sebagaimana penjelasan Ibu Tessa:

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

Informasi yang saya sampaikan kepada nasabah yaitu uang elektronik sama seperti uang biasa, sehingga kalau hilang, semuanya hilang. Kemudian informasi tentang *top up* kartu.⁴⁷

Ibu Tessa juga menambahkan tentang informasi yang diperoleh ketika awal pembuatan kartu Tapcash iB Hasanah. Beliau selaku nasabah juga menjelaskan terkait dengan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah.

Informasinya yaitu tentang isi ulang atau *top up*, mengingatkan pula apabila *electronic-money* Tapcash iB Hasanah hilang, seperti dompet *electronic*. Tidak terdapatnya pengaman dalam kartu, untuk rutinitas keseharian dapat memberikan nama pengguna dibelakang kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah. Jadi tidak terdapat nama dalam kartu *electronic-money*.⁴⁸

Pemberian informasi kepada setiap nasabah sebagai bentuk melindungi nasabah dari ketidaknyamanan produk yang telah diterbitkan tersebut, sehingga pihak penerbit dalam memberikan informasi diharapkan sampai nasabah dapat memahami.

Ibu Intan sebagai *customer service* di BNI Syariah menambahkan informasi yang didapat ketika awal pembuatan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah, yaitu:

Ketika awal pembelian kartu Tapcash iB Hasanah saya memberikan informasi tentang cara *top up*, saya juga memberikan penjelasan bahwa *electronic-money* seperti

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

uang namun dalam bentuk elektronik. Sehingga apabila kartunya hilang, hilang saldonya.⁴⁹

Pihak perbankan dalam menerbitkan *electronic-money* dirasa kurang aktif dalam menjelaskan kepada nasabah pengguna kartu. Hal ini harus dipahami oleh pihak penerbit bahwa tidak semua nasabah mengerti secara menyeluruh tentang *electronic-money*. dalam penyampaiannya ketika awal pembuatan kartu, informasi yang disampaikan kepada nasabah tidak terlalu banyak. Pihak perbankan menyampaikan terkait dengan penggunaan serta cara isi ulang kartu. Sehingga nasabah tidak mengerti permasalahan yang dihadapinya dan penyelesaian dari resiko yang dialaminya nanti.

b. Permasalahan yang muncul dalam menggunakan kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Tapcash iB Hasanah sebagai alat pembayaran *electronic* yang memudahkan bagi penggunanya. Tidak perlu uang kembalian barang ataupun recehan, sehingga menarik bagi nasabah untuk memilikinya. Kemudahan dalam menggunakan kartu Tapcash iB Hasanah, memang dirasakan oleh setiap nasabah yang menggunakan. Akan tetapi dibalik kemudahan dan kecepatan transaksi menggunakan kartu *electronic-money* Tapcash iB

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku *cusomor service* di BNI Syariah pada hari senin tanggal 01-04-2019 pukul 16.00

Hasanah, terdapat pula permasalahan yang mengirinya. Ibu Tessa selaku nasabah memberikan penjelasan, berikut ini:

Ketika saya membeli kartu *electronic-money* tapcash iB Hasanah saldonya Rp 0- (nol rupiah). Pas awal-awal pembelian kartu ketika isi ulang, nyaman-nyaman saja, namun, saat mendebet saldo lewat ATM, tidak masuk saldonya. Kemudian saya mendatangi kantor BNI Syariah terdekat untuk komplain.⁵⁰

Permasalahan yang muncul dalam menggunakan pembayaran dengan kartu *electronic-money* tidak muncul dalam waktu yang dekat, akan tetapi kapan saja bisa permasalahan tersebut muncul. Seperti gagal melakukan *top up* atau kerusakan pada kartu yang membuat hawatir nasabah. Bapak Angga memberikan penjelasan terkait dengan kerusakan pada kartu, yaitu:

Kerusakan bisa dikomplainkan, selama kerusakan bukan kesalahan dari nasabah.⁵¹

Kerusakan yang timbul dari penggunaan *electronic-money* pernah dialami oleh nasabah, karena kartu yang terus digunakan kadang tidak bisa mendeteksi ketika digunakan untuk transaksi. permasalahan lain yang bisa dialami oleh nasabah yaitu apabila kartu hilang, nasabah yang menanggung resikonya. Berikut penjelasan Ibu Intan:

Kartu yang hilang, kami tidak bisa membantu karena tidak bisa dilacak, sebab tidak ada identitas penggunaannya. Jadi apabila kartunya terdapat saldo, iya ikutan hilang.⁵²

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

Nasabah pengguna kartu *electronic-money* harus berhati-hati, harus disimpan dengan baik untuk menghindari resiko dikemudian hari. Kartu yang hilang tidak dapat di blokir oleh pihak perbankan sebab tidak terdapat identitas pengguna kartu dan PIN sebagai pengaman, sehingga kartu *electronic-money* yang hilang atau terjatuh dapat digunakan oleh pihak lain. Pihak perbankan juga tidak bertanggungjawab ketika kartu nasabah hilang.

c. Komplain dari nasabah tentang Permasalahan Penggunaan *Electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Munculnya permasalahan dari *electronic-money* berkaitan dengan ketidaknyamanan dalam menggunakan kartu seperti rusaknya kartu, hilangnya kartu atau gagal *top up* sedikit dialami oleh nasabah. Sebagaimana penjelasan dari Bapak Angga:

Kalau dalam penggunaan tidak ada komplain, karena nasabah yang menggunakan kartu *electronic-money* semua sudah tau *take and care* nya dari *electronic-money*. Jadi mereka sudah paham bentuknya uang elektronik ini sama seperti uang biasa.⁵³

Namun, apabila ada nasabah yang mengalami kerusakan kartu dapat mengajukan komplain, berikut penjelasan dari Bapak Angga, berikut ini:

⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku *cusomor service* di BNI Syariah pada hari senin tanggal 01-04-2019 pukul 16.00

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

Komplainnya bisa langsung kesini kemudian kami akan meneruskan ke kantor pusat kami.⁵⁴

Komplain dari nasabah memang ada meskipun tidak banyak nasabah yang mengajukan komplain atas ketidaknyamanan dalam menggunakan kartu *electronic-money*. Sebagaimana penjelasan Ibu Tessa yang pernah mengalami komplain, berikut ini:

Ketika saya komplain itu oleh pihak *customer service* diminta nomor Tapcashnya, terus habis itu nomor rekeningnya, dan *capture*, sudah itu saja. Dan transaksi terakhir pembelian sebagai bukti. Lewat telepon juga bisa untuk memastikan pembelian terus nominal. Kalau ke tugas Bank⁵⁵

Jadi nasabah dapat mengajukan komplain kepada pihak perbankan harus disertai dengan bukti fisik kartu yang rusak. Dalam penyelesaian dapat dilakukan di kantor pusat. Penyelesaian komplain nasabah diproses dengan selang waktu beberapa hari, sebagaimana penjelasan dari Bapak Angga, yaitu:

Dalam proses komplain yang diajukan oleh nasabah akan diproses selama 7 hari kerja, jadi pihak nasabah menunggu proses dari pusat.⁵⁶

Nasabah yang komplain harus menunggu selama kurang lebih tujuh hari kerja. Apabila berkaitan dengan saldo dapat di *redeem* saldonya. Ibu Tessa menambahkan proses komplain yang

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

dialaminya, waktu menunggunya lebih lama, sebagaimana penjelasan berikut ini:

Bukti yang saya bawa ketika complain ke *customer service* yaitu kartu Tapcash saya dan bukti transaksi terakhir. Penyelesaiannya katanya 14hari kerja, tapi pada waktu itu lebih sih, karena trackingnya tidak semudah salah transfer.⁵⁷

Komplain tidak hanya dilakukan dengan mendatangi pihak penerbit atau perbankan. Melainkan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan mendatangi kantor BRI terdekat dan melalui *call center*, sebagaimana penjelasan dari Ibu Intan, berikut ini:

Nasabah yang komplain dapat melakukan complain tertulis ke BNI Syariah terdekat atau bisa melalui call center di 150046.⁵⁸

Nasabah bisa memilih dalam menuangkan pendapatnya atas ketidaknyamanan dalam menggunakan kartu *electronic-money* yaitu dengan mengajukan komplain. Komplain bisa dilakukan langsung ke kantornya atau melalui *call center*. Komplain melalui *call center* lebih mudah dan lebih cepat sebab langsung ke kantor pusatnya. Berbeda dengan komplain secara tertulis yang melewati prosedur.

Ketidaknyamanan yang dialami nasabah dapat mengajukan komplain ke seluruh BNI Syariah, dengan membawa kartu yang rusak, sebagaimana penjelasan dari Bapak Angga:

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku *cusomor service* di BNI Syariah pada hari senin tanggal 01-04-2019 pukul 16.00

Untuk komplain langsung disebutkan saja nomor *electronic-money* nya berapa kemudian akan langsung diproses oleh kami.⁵⁹

Persyaratan yang harus dipenuhi bagi setiap pengguna kartu *electronic-money* dengan mengajukan komplain yang disertai penjelasan kronologisnya dengan membawa bukti fisik bisa berupa kartu yang rusak atau struk transaksi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Sebagaimana penjelasan Ibu Tessa, yaitu:

Misalnya nasabah komplain terkait saldo tidak bisa masuk, yaitu membawa bukti kartu rekening yang dibuat untuk melakukan *top up*.⁶⁰

Untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah yang menggunakan kartu *electronic-money* dalam mengajukan komplain harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak perbankan selaku penerbit, sebagaimana penjelasan dari Bapak Angga berikut ini:

Untuk kartu yang patah, seperti kehilangan, jadi sudah tidak bisa dikomplainkan, karena diawal sudah diinfokan bahwa uang elektronik ini sama seperti uang, jadi misalnya kartunya hilang, maka hilang pula isi saldonya. Dan apabila kartunya rusak atau hilang sudah menjadi tanggung jawab dari nasabah itu sendiri.⁶¹

Komplain yang diajukan oleh nasabah memang berbeda-beda karena setiap pengguna kartu mengalami perbedaan dari ketidaknyamanannya. Komplain bisa karena saldo tidak masuk

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

ataupun kerusakan pada kartu yang tidak bisa digunakan untuk pembayaran. Sebagaimana penjelasan dari Ibu Intan ketika nasabah komplain kerusakan pada kartu, yaitu:

Kalau kartunya rusak harus diganti dengan yang baru dengan biaya baru pula, jadi seperti membeli kartu baru lagi. Dan saldo dapat dipindahlan ke kartu yang baru.⁶²

Bagi nasabah yang mengalami kartu yang rusak, dapat mengajukan komplain kepada pihak perbankan. Untuk kartu yang rusak masih bisa dibantu penyelesaiannya oleh perbankan. Namun, apabila nasabah yang komplain berkaitan dengan kehilangan kartu, maka pihak perbankan tidak bisa membantunya. Sebab, kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah ini disamakan dengan uang biasa, sehingga resiko terbesar ketika kehilangan kartu yang masih terdapat saldonya yang ditanggung oleh pihak penggunanya sendiri.

d. Perlindungan hukum pengguna kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Melindungi konsumen dalam berbagai produk merupakan suatu hal penting, bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak penerbit Tapcash iB Hasanah, sebagaimana penjelasan dari Bapak Angga yaitu:

⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku *cusomor service* di BNI Syariah pada hari senin tanggal 01-04-2019 pukul 16.00

Yang kami lakukan dengan mengimprove tentang fasilitas keamanan dari kartu Tapcash itu sendiri. Jadi gimana caranya kartunya ini *lattle* atau tidak gampang rusak seperti itu. Kalau untuk penggunaanya yaitu sifatnya itu seperti uang tunai, maka yang kami lakukan dengan himbauan dengan sosialisasi diawal sebelum menggunakan Tapcash supaya dijaga kartunya karena sifatnya seperti uang.⁶³

Menjaga kartu dari kerusakan atau kehilangan merupakan suatu kewajiban dari nasabah itu sendiri. Sebab, jika nasabah tidak menyimpan dengan baik akan mengalami resiko kehilangan atau tertukar dengan orang lain, untuk itu nasabah harus menyimpan dengan seamannya. Sebagaimana penjelasan Ibu Tessa selaku nasabah:

Alhamdulillah selama ini saya tidak pernah mengalami kerusakan ataupun kehilangan kartu. Hanya top up tidak masuk saja. Karena saya sangat berhati-hati dalam menyimpan dan menggunakan kartu Tapcash tersebut.⁶⁴

Nasabah pengguna kartu harus bisa berhati-hati dan menjaga kartunya seaman mungkin, karena tidak terdapat PIN nya dan tidak terdapat lembaga penjamin simpanan, sebagaimana penjelasan dari Ibu Intan:

Kartu *electronic-money* Tapcash ini tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), namun kita sarankan untuk para nasabah menyimpan kartunya dengan baik dan memberikan nama identitas dibelakang kartu yang terdapat dalam kolom kotak tersebut. agar tidak terukar

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

dengan orang lain. memang kalau secara sistem tidak dijamin oleh LPS tersebut.⁶⁵

Dalam memberikan kenyamanan bagi penggunaan kartu *electronic-money* diperlukan melindungi nasabah dari resiko penggunaan *electronic-money*. Meskipun *electronic-money* tidak dijamin oleh lembaga penjamin simpanan, maka pihak perbankan dapat memberikan perlindungan dalam bentuk lain. Bentuk perlindungan yang disarankan oleh pihak perbankan kepada nasabah, sebagaimana penjelasan dari bapak Angga:

Dalam kartu Tapcash terdapat kartu kosong, dapat digunakan untuk mengisi nama, nah itu sebagai keamanan agar tidak tertukar.⁶⁶

Memberikan nama di belakang kartu sebagai bentuk perlindungan untuk mengantisipasi tertukarnya kartu dengan punya orang lain. Ibu Tessa menambahkan terkait dengan bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan dalam kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah yaitu:

Pihak perbankan bertanggungjawab Cuma kan bilangannya prosedur dari pusatnya memang seperti itu, jika rusak akan dikirim. Cuma itu jika kartunya hilang tidak bisa di tracking. Mau ngetrack itu kita perlu kartunya dan perlu *scan barcode* nya. Jadi kalau rusak itu masih bisa dibantu, saldonya tidak masuk pihak bank juga membantu seperti itu mbak.⁶⁷

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku *cusomor service* di BNI Syariah pada hari senin tanggal 01-04-2019 pukul 16.00

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Angga selaku supervisor di BNI Syariah KCP Tulungagung tanggal 22-03-2019 pukul 14.01

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Tessa selaku nasabah di BNI Syariah pada senin tanggal 01-04-2019 pukul 15.30

Setiap nasabah dalam menggunakan produk pasti menginginkan keamanan dan kenyamanan, sehingga lebih tenang dalam menggunakan produk tersebut. Seperti dalam menggunakan kartu *electronic-money* yang belum terdapat identitas dan pengamannya. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan juga dijelaskan oleh Ibu Intan, berikut ini:

Kami lebih menyarankan untuk memberikan nama dibelakang kartu. Dan menjaga kartunya dengan aman. Sebab resiko kehilangan akan menjadi tanggungjawab nasabah.⁶⁸

Perlindungan yang diberikan oleh nasabah yang menggunakan kartu *electronic-money* yaitu lebih kepada *person* nya yaitu untuk menyimpan dengan baik dan tidak boleh hilang. Karena kehilangan kartu menjadi tanggungjawab dari nasabah sendiri. Akan tetapi jika nasabah yang mengalami kerusakan kartu dan gagal *top up* akan dibantu oleh pihak perbankan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dengan mengajukan komplain disertai bukti fisik.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku *cusomor service* di BNI Syariah pada hari senin tanggal 01-04-2019 pukul 16.00

C. Temuan Penelitian

1. Temuan Penelitian di BRI Cabang Tulungagung

Dalam fokus penelitian sebagaimana yang disebutkan terdahulu yang berada di BRI Cabang Tulungagung, peneliti menemukan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Kurangnya Informasi dari penerbit kepada pengguna *Electronic-money* Brizzi

Informasi yang diberikan kepada nasabah sebelum memiliki kartu *electronic-money* yaitu terkait kartu *electronic-money* Tapcash yang tidak terdapat identitas penggunanya dan tidak terdapatnya PIN. Selain itu, pihak perbankan akan memberikan informasi terkait dengan cara pengisian ulang pada kartu yang dimilikinya. Pengisian ulang atau *top up* pada kartu dapat dilakukan melalui rekening nasabah, hal ini dilakukan untuk memudahkan monitoring, ketika ada nasabah yang melakukan *top up* dan tidak bisa masuk di kartu, sehingga mudah dalam penyelesaiannya. Akan tetapi informasi yang disampaikan kepada nasabah masih belum lengkap, yaitu ketika awal pembelian tidak diberikan informasi dari resiko yang diakibatkan penggunaan transaksi dengan *electronic-money*.

Bahwa *electronic-money* Brizzi sebagai alat pembayaran yang sangat mudah dan simple. Sebab ketika ingin memiliki *electronic-money* Brizzi bisa langsung mendatangi seluruh kantor

BRI baik nasabah dari BRI maupun non nasabah BRI. Ketika awal memiliki kartu tidak diperlukan identitas diri seperti KTP atau identitas lain. Hanya saja sifatnya seperti jual beli, sehingga nasabah membayar sejumlah uang sebesar dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000,-) sudah memiliki kartu *electronic-money* Brizzi tersebut. Kemudahan dalam bertransaksi dengan *Electronic-money* Brizzi yang tidak terdapat PIN dan identitas pengguna, sehingga dapat dijual secara bebas di kampus. *Electronic-money* Brizzi kadang tidak diberikan informasi yang cukup kepada pengguna kartunya. Mereka mengaggap mengerti tentang penggunaan *electronic-money* brizzi.

b. Permasalahan yang muncul dalam menggunakan kartu *electronic-money* Brizzi

Dibalik kemudahan dalam transaksi menggunakan kartu *electronic-money* Brizzi terdapat beberapa permasalahan. Biasanya permasalahan yang muncul dari nasabah yaitu terkait dengan saldo yang tidak masuk ketika pengisian, hal ini bisa jadi karena saldonya belum diaktivasi sebab pengisian dengan cara deposit. Nasabah yang kurang memahai cara pengisian ulang akan mengalami permasalahan tersebut.

Permasalahan lain yaitu, kartu rusak tidak bisa digunakan. Biasanya disebabkan para sopir menaruh kartu Brizzi di *dashboard* mobil, padahal kartu *electronic-money* Brizzi tidak bisa terkena

panas, karena di dalamnya terdapat *chip*, jika *chip*nya rusak maka secara otomatis kartunya rusak dan tidak bisa mendeteksi ketika digunakan dalam transaksi.

Selain itu, rusaknya kartu yang tidak bisa digunakan dalam transaksi, permasalahan yang lebih fatal yaitu hilangnya kartu *electronic-money* Brizzi. Kartu yang telah hilang tidak dapat dilacak keberadaannya, sebab tidak terdapat identitas diri dalam kartu tersebut serta tidak dilengkapi dengan PIN. Maka siapa saja yang menemukan kartu Brizzi dapat menggunakannya untuk berbelanja atau untuk transaksi lain. Hilangnya kartu *electronic-money* Brizzi ini disebabkan kurangnya hati-hati dari pengguna dalam menyimpan kartu dan kurangnya pengamanan di kartu *electronic-money* Brizzi.

c. Komplain dari Nasabah tentang Permasalahan Penggunaan *electronic-money* Brizzi

Permasalahan yang muncul dari penggunaan *electronic-money* Brizzi tersebut, pihak perbankan bisa membantu jika terdapat bukti fisik ketika nasabah complain. Bukti fisik harus dibawa ketika nasabah complain, sehingga kartu yang hilang tidak dapat dikomplainkan ke pihak perbankan. Untuk kartu yang rusak nasabah dapat mengkomplainkan ke pihak perbankan, dengan membawa kartu Brizzinya.

Jika permasalahan rusaknya itu karena tidak bisa mendeteksi ketika digunakan dalam transaksi, maka nasabah dapat membawa kartu Brizzi dan bukti transaksi terakhir dan saldo bisa dipindahkan ke dalam kartu yang baru. Namun, apabila kartu Brizzi patah, nasabah tetap bisa complain ke pihak perbankan, dengan syarat nomor yang terdapat di dalam kartu masih bisa dibaca, pihak perbankan bisa memprosesnya dan saldo bisa kembali. Apabila nomor yang terdapat dalam kartu ikutan rusak, maka sudah tidak bisa dibantu untuk penyelesaiannya. Dengan demikian nasabah harus berhati-hati dalam menggunakan kartu Brizzi tersebut dan menyimpannya ditempat yang aman. Agar tidak terjadi kerusakan pada kartu.

Komplain dari nasabah yang masih terdapat fisik kartunya akan dibantu penyelesaiannya oleh pihak perbankan. Kecuali untuk kartu yang hilang sudah tidak bisa dicomplainkan oleh nasabah kepada perbankan.

d. Perlindungan Pengguna kartu *electronic-money* Brizzi di BRI Cabang Tulungagung

Electronic-money registered yaitu dalam perbankan menerapkan yang disebut dengan T-Bank. Dalam pelaksanaannya T-Bank menggunakan nomor Hp untuk registrasi ketika awal pembuatan kartu, sehingga apabila terjadi permasalahan dapat di detect dengan nomor Hp pengguna tersebut. Akan tetapi minat

nasabah dalam menggunakan *electronic-money* T-Bank belum banyak diminati oleh nasabah, menggunakan aplikasi yang terdapat dalam Hp android.

Banyaknya permasalahan yang muncul dalam menggunakan pembayaran dengan kartu *electronic-money* Brizzi memang perlu diterapkan perlindungan terhadap nasabah pemakai kartu tersebut. Hal ini untuk menjaga hak nasabah dalam pelaksanaan penggunaan produk yang telah diterbitkan oleh pihak perbankan.

Pihak perbankan selaku penerbit memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna kartu *electronic-money* Brizzi dengan cara memberikan informasi keamanan untuk nasabah. Bentuk perlindungan tersebut bukan dari sistem akan tetapi lebih ke individualnya, yaitu memberikan saran kepada seluruh nasabah untuk memberikan identitas nama dibelakang kartu yang sudah terdapat di kotak kosong. Ini dilakukan untuk menghindari tertukarnya kartu nasabah dengan orang lain.

Perlindungan lain yang diberikan yaitu membantu nasabah yang mengalami kerusakan pada kartu. Dan akan dibantu mengembalikan saldo yang terdapat di dalamnya. Sehingga nasabah tetap dapat memiliki kartu Brizzi dan saldo tetap kembali. Nasabah yang mengalami gagal *top up* juga akan dibantu oleh pihak perbankan. Akan tetapi pihak perbankan tidak bisa membantu untuk kartu Brizzi yang hilang, sebab pihak perbankan

tidak mempunyai data dan tidak dapat melacak keberadaanya. Namun, sampai saat ini belum terdapatnya nasabah yang mengalami kehilangan kartu, hanya saja kekhawatiran nasabah memang kerap muncul karena tidak terdapatnya PIN. Nasabah yang komplain terkait dengan permasalahan *top up* dan tidak *detect* pada kartu yang rusak.

Dengan demikian, pihak perbankan memberikan saran kepada seluruh nasabah pengguna kartu *electronic-money* untuk menjaga dengan baik. Karena jika terjadi kehilangan ataupun tertukarnya kartu akan menjadi resiko dari nasabah.

2. Temuan Penelitian di BNI Syariah Tulungagung

Selain penemuan penelitian yang berada di BRI Cabang Tulungagung yang telah tersebut di atas. Peneliti juga menemukan temuan penelitian yang berada di BNI Syariah Tulungagung, berikut ini temuan penelitian di BNI Syariah:

- a. Kurangnya Informasi dari penerbit kepada pengguna *Electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Tapcash iB Hasanah sebagai *electronic-money* syariah yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran di toll maupun di *merchant* yang menyediakan pembayaran *electronic-money*. Tapcash sebagai alat transaksi yang mempunyai kemudahan dan mudah dibawa kemana-mana. Meskipun demikian minat nasabah dalam menggunakan pembayaran dengan *electronic-money*

Tapcash di kota tulungagung masih sedikit. Tapcash iB Hasanah merupakan *electronic-money* syariah yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran di toll maupun di *merchant* yang menyediakan pembayaran *electronic-money*. Tapcash sebagai alat transaksi yang mempunyai kemudahan dan mudah dibawa kemana-mana.

Banyak konsumen yang menggunakan pembayaran dengan *electronic-money*, akan tetapi banyak juga nasabah yang tidak memahami sistem dan permasalahannya. Sebab, informasi yang diberikan oleh pihak penerbit belum secara detail. Informasi yang diberikan kepada nasabah sebelum memiliki kartu *electronic-money* yaitu terkait kartu *electronic-money* Tapcash yang tidak terdapat identitas penggunanya dan tidak terdapatnya PIN. Selain itu, pihak perbankan akan memberikan informasi terkait dengan cara pengisian ulang pada kartu yang dimilikinya. Pengisian ulang atau *top up* pada kartu dapat dilakukan melalui rekening nasabah, hal ini dilakukan untuk memudahkan monitoring, ketika ada nasabah yang melakukan *top up* dan tidak bisa masuk di kartu, sehingga mudah dalam penyelesaiannya.

Selain itu, pihak perbankan juga memberikan informasi permasalahan yang akan ditimbulkan dari penggunaan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah tersebut yaitu untuk menyimpan secara aman dan hati-hati untuk menghindari kehilangan pada kartu. Sebab, kartu Tapcash ini sama seperti uang yang apabila

hilang maka pihak perbankan tidak bisa menggantinya. Informasi ini diberikan kepada nasabah sebelum memiliki kartu, agar nasabah mengerti dan memahami secara detail tentang kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah.

- b. Permasalahan yang muncul dalam menggunakan kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah.

Kemudahan dalam menggunakan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah sangat diminati oleh kaum milenial, sebab lebih praktis dan mudah dibawa kemana-mana. Dibalik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan dalam kartu tersebut. Permasalahannya yaitu ketika *top up* tidak bisa masuk ke dalam kartu Tapcash, ini disebabkan belum aktifnya kartu *electronic-money* sehingga saldo tidak bisa ke debit. Permasalahan ini bisa dibantu oleh pihak perbankan, maka saldo bisa kembali masuk dalam kartu.

Permasalahan lain berkaitan dengan kartu rusak tidak dapat digunakan untuk transaksi. Mungkin saja ini terjadi, sebab kartu yang rusak tidak bisa mendeteksi pembayaran barang. *Chip* yang terdapat dalam kartu *electronic-money* yang hilang tidak dapat digunakan untuk bertransaksi.

Selain itu, resiko yang timbul dari kartu *electronic-money* yaitu kartu hilang tidak bisa diblokir oleh pihak perbankan, sebab tidak terdapat PIN dan identitas dari penggunanya. Maka bagi

pengguna kartu *electronic-money tapcash* harus berhati-hati. Ketiga permasalahan tersebut mungkin saja salah satu dialami oleh nasabah pengguna kartu, akan tetapi permasalahan yang sering muncul dari nasabah yaitu saldo yang telah di *top up* tidak bisa masuk dalam kartu, nasabah dapat mengajukan komplain ke pihak perbankan.

c. Komplain dari Nasabah tentang Permasalahan Penggunaan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Permasalah yang muncul dari penggunaan kartu *electronic-money* Tapcash dapat di komplainkan kepada pihak perbankan. Komplain, dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan komplain tertulis dengan mendatangi kantor BNI Syariah terdekat disertai bukti fisik dan permasalahan yang dialami, maka akan diproses, dan dikirimkan ke pusat. Selain itu, komplain dapat dilakukan dengan *call center* di nomor 150046 dengan menyebutkan permasalahan yang dialami, maka akan diproses oleh pusat. Permasalahan pada hilangnya kartu tidak bisa dikomplainkan ke pihak penerbit, sebab tidak terdapat bukti fisik kartu. Untuk kartu yang rusak, pihak perbankan bisa membantu dan saldo dibantu untuk dikembalikan dan dipindahkan ke kartu yang baru.

Munculnya permasalahan dari konsumen atas pengaduan dalam ketidaknyamanan menggunakan pembayaran dengan

electronic-money dengan cara mengadakan komplain. Komplain sebagai bentuk pengaduan masyarakat, yang akan dibantu oleh perbankan untuk diselesaikan. Pengaduan komplain, dapat dilakukan dengan langsung mendatangi pihak perbankan terdekat, atau menghubungi *call center*. Persyaratan yang perlu dibawa ketika nasabah melakukan pengaduan secara langsung ke pihak penerbit dengan membawa bukti fisik, yaitu jika permasalahan terkait dengan saldo yang tidak masuk ketika *top up*, maka yang perlu dibawa kartu *electronic-money* dan ATM atau rekening yang digunakan untuk debit kartu. Tetapi, jika komplain nasabah berkairan dengan kartu yang tidak bisa mendeteksi ketika digunakan, maka nasabah yang mengadakan komplain harus membawa kartu yang rusak, dan struk pembayaran sebagai bukti untuk menyelesaikan komplain.

Penyelesaian komplain dari nasabah, secara langsung diterima oleh *customer service* kemudian dibantu penyelesaiannya. Komplain nasabah langsung disetorkan ke pihak pusat, dan pihak nasabah menunggu beberapa hari yaitu sekitar tujuh hari kerja dan nasabah dapat menikmati menggunakan *electronic-money* kembali.

d. Perlindungan Pengguna kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah Tulungagung

Banyak permasalahan muncul pada nasabah yang menggunakan pembayaran dengan kartu *electronic-money* Tapcash

iB Hasanah, maka perlu diterapkan perlindungan terhadap nasabah. Pihak penerbit BNI Syariah memberikan perlindungan kepada nasabah yang menggunakan pembayaran dengan *electronic-money* yaitu dengan memberikan informasi yang cukup kepada nasabah sebelum memiliki kartu *electronic-money* tersebut, yaitu dengan cara menginformasikan mengenai fasilitas keamanan yang terdapat dalam kartu. Nasabah yang menggunakan kartu diberikan saran untuk menjaga kartunya dengan baik, agar tidak rusak, ataupun hilang, sebisa mungkin kartu harus *lattle*.

Perlindungan lain yang diberikan kepada nasabah pengguna kartu yaitu dengan memberikan fasilitas membantu nasabah yang mengalami kerusakan kartu atau saldo tidak bisa masuk. Maka pihak perbankan membantu menyelesaikan permasalahan tersebut dan saldo bisa kembali.

Pada kartu yang rusak, nasabah dapat mengkomplainkan ke pihak perbankan, asal nomor yang terdapat dalam kartu masih terbaca dibantu oleh pihak perbankan untuk mengembalikan saldo, jika masih terdapat saldo dalam kartu yang rusak tersebut, dan dapat melakukan penggantian kartu. Sebab, bentuk perlindungan yang diberikan bukan pada sistemnya, melainkan kepada orang atau penggunanya. Dengan demikian, para pengguna kartu *electronic-money* harus berhati-hati.

Perlindungan yang diberikan oleh pihak perbankan sebagaimana yang tertera dalam fatwa dilakukan dengan cara memberikan informasi yang cukup tentang *electronic-money syariah*. Mengenai permasalahan yang muncul dikemudian hari, pihak perbankan membantunya, untuk pengecualian pada hilangnya kartu. Dalam sistem transaksinya BNI Syariah telah menerapkan di *merchant-merchant* yang tidak menjual barang-barang haram. Jika *merchant* tersebut menjual barang haram, maka secara otomatis akan dikunci oleh pusat, sehingga kartu tidak bisa mendeteksi.