

INTISARI

Studi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung terjadinya *fraud* dan memberikan gambaran kondisi pengendalian risiko *fraud* kartu kredit di PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) serta rekomendasi perbaikan terhadap proses operasional.

Penelitian dilakukan dengan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan keadaan yang terjadi secara objektif dan komprehensif berdasarkan hasil *in-depth interview* dan observasi. Studi ini kemudian membandingkan dengan teori yaitu *fraud risk assessment dempster-shaffer theory framework*, *good corporate governance*, dan ketentuan lain yang relevan seperti Surat Edaran Bank Indonesia No 13/ 28/ DPNP pada 9 Desember 2011 mengenai Penerapan Strategi Anti *Fraud* (SE BI). Hasil observasi direpresentasikan berdasarkan temuan yang ada dari dokumen dan laporan yang didapatkan secara langsung dari BCA maupun data sekunder yang didapatkan dari laporan atau publikasi yang dilakukan oleh BCA. *In depth interview* dilakukan terhadap 3 orang pejabat yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan risiko *fraud* kartu kredit di BCA dengan *fraud risk assessment dempster-shaffer theory* sebagai *framework* pelaksanaan wawancara. Untuk meningkatkan validitas dan memperkuat kredibilitas penelitian, pada proses penilaian kemungkinan tidak terdeteksinya *fraud* dilakukan proses triangulasi sumber pada hasil jawaban wawancara. Dengan menggunakan metode triangulasi sumber, peneliti melakukan *cross check* hasil jawaban wawancara para responden atas suatu pertanyaan untuk mengecek kesesuaian pandangan antar responden terhadap suatu permasalahan sehingga diharapkan diperoleh hasil yang lebih *valid* dan *reliable*. Hasil wawancara dan observasi kemudian dibandingkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut untuk melakukan *mapping* pengelolaan risiko *fraud* kartu kredit di BCA dan proses penilaian kemungkinan tidak terdeteksinya *fraud*.

Dari seluruh aspek yang ada pada SE BI, *fraud risk assessment dempster-shaffer theory framework (incentives, opportunity, & attitude)*, dan *good corporate governance*, dapat disimpulkan bahwa BCA telah melakukan penerapan pengelolaan risiko *fraud* kartu kredit dengan baik, namun dalam aspek *opportunity* khususnya mengenai proses *fraud risk assessment* untuk produk kartu kredit perlu dilakukan perbaikan terkait dengan penguatan organisasi, pelaksanaan *fraud risk assessment* yang lebih komprehensif, dan penguatan sumber daya manusia untuk menghindari potensi tidak terdeteksinya *fraud* di masa depan.

Kata Kunci: Risiko *fraud*, *dempster-shaffer theory framework*, *fraud risk assessment*, BCA

ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze supporting factors of fraud occurrence, to map current condition of PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) credit card fraud risk management, and to give recommendation to operational process.

This study is conducted using the qualitative descriptive analysis method, which analyze objectively and comprehensively the current condition of credit card fraud risk management based on in depth interview and observation process. This study compares fraud risk assessment dempster-shaffer theory framework, good corporate governance, and BI regulation (Surat Edaran Bank Indonesia No 13/ 28/ DPNP 9 December 2011). The result of observation is presented based on findings from internal document from BCA and secondary data from BCA's publications or reports. In depth interview is done using fraud risk assessment dempster-shaffer theory as interview framework with three official representatives of BCA who have direct responsibility to credit card fraud risk management. In order to increase validity and reliability, the study uses triangulation method to asses if fraud risk management fail to detect fraud, by using this method researcher is doing cross check of interview result to capture allignment of perspective in order to get reliable and valid data. The result of interview and observation is compared to be analyzed furthermore, mapping of BCA credit card fraud risk management, and assessment the possibility of BCA fraud risk management fail to detect fraud.

From all aspect in Surat Edaran Bank Indonesia No 13/ 28/ DPNP 9 December 2011, fraud risk assessment dempster-shaffer theory framework (incentives, opportunity, & attitude), and good corporate governance, it is found that BCA has been performed credit card fraud risk management sufficiently. However, for opportunity aspect of fraud risk assessment dempster-shaffer theory framework, BCA needs to strengthen organization unit that perform credit card fraud risk assessment, increasing human resources number and capabilities to do fraud risk assessment more comprehensive to prevent undetected fraud in the future.

Key Words: *fraud risk, dempster-shaffer theory framework, fraud risk assessment, BCA*