

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA OPERASIONAL
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)
Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah**



Disusun Oleh:

**DEA FATHUN ULFIDA
NIM. 150603235**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dea Fathun Ulfida
NIM : 150603235
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 9 Januari 2020

Yang menyatakan,

Dea Fathun Ulfida

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA *OPERASIONAL
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) Studi Kasus Pada PT.
Bank Aceh Syariah***

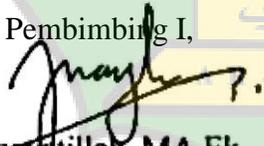
Disusun Oleh:

Dea Fathun Ulfida
NIM. 150603235

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi
pada

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

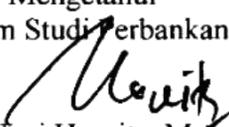

Imam Syarif, MA.Ek
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II,


Cut Elfida, MA
NIDN. 2012128901

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, M.Ag
NIP. 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG

SKRIPSI

Dea Fathun Ulfida

NIM. 150603235

Dengan Judul:

Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM)

Studi kasus pada PT. Bank Aceh Syariah

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Perbankan Syariah.

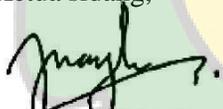
Pada Hari/Tanggal : Kamis, 9 Januari 2020
13 Jumadil Awwal 1441

Banda Aceh

Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua sidang,

Sekretaris Sidang,


Imam Syahid, MA.Ek
NIP. 198208042014032002


Cut Elfida, MA
NIDN. 2012128901

Penguji I,

Penguji II,


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA.
NIP. 198310282015031001


Ismauadi, S.E., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**



**Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922**

Web : www.library.ar-raniry.ac.id, Email : library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dea Fathun Ulfida
NIM : 150603235
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : dea.fathun97@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKKU Skripsi

yang berjudul:

Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : Kamis, 9 Januari 2020

Mengetahui,

Pembimbing I,

Imaystillah, MA.Ek

NIP. 198208042014032002

Pembimbing II,

Cut Elfida, MA

NIDN. 2012128901

Penulis

Dea Fathun Ulfida

NIM. 150603235

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan”

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah, karya sederhana ini penulis

Persembahkan untuk:

*Ayah dan Ibuku yang aku sayangi yang telah bekerja keras demi masa depanku serta tiada henti mendoakan dan membuat aku semangat dalam melakukan semua hal.

*Abang dan Kakak yang aku sayangi

Atas segala peluh cinta dan doanya tanpa henti.

*Seluruh keluarga besar dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi,

bimbingan dan selalu mendoakanku.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “**Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Shalawat beserta salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati S.E., M,Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Inayatillah, MA.EK selaku pembimbing I yang telah memberikan kemudahan dan dukungan sehingga terselesaikan skripsi ini. Dan Cut Elfida, MA selaku

pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

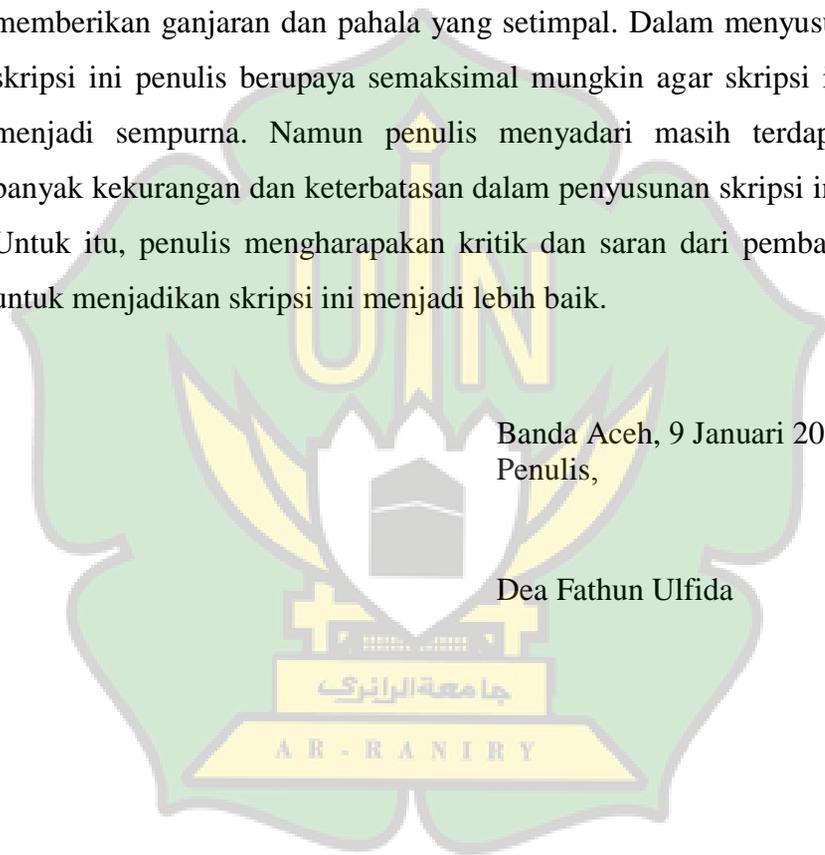
4. Muhammad Arifin, Ph.D, selaku ketua laboraturiu FEBI dan selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kuliah.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Pimpinan dan karyawan Bank Aceh Syariah Cabang pembantu Darussalam yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayahanda tercinta Irwan.S dan Ibunda tersayang Arnie Manita yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi yang tiada habisnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula kepada keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada sahabat tercinta Bella Islami, Dewi Mairinawati, Putri Monica, dan Tamara Vista. Terima kasih untuk waktu, perasaan, dan tenaga yang telah di korbakan selama ini, semoga kita selalu bersama. Serta teman-teman seperjuanganku Program studi Perbankan Syariah angkatan 2015 saya ucapkan terima kasih yang telah bersama-sama

ketika suka dan duka selama kuliah. Dan kepada teman-teman KPM yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis selama ini.

Bantuan itu semua dipulangkan kepada Allah SWT untuk memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal. Dalam menyusun skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Namun penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Banda Aceh, 9 Januari 2020
Penulis,

Dea Fathun Ulfida



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌ِ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِي	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :qāla

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَقُولُ :yaqūlu

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawu

ABSTRAK

Nama : Dea Fathun Ulfida
NIM : 150603235
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah.
Tebal Skripsi : 150 halaman
Pembimbing I : Inayatillah, MA.EK
Pembimbing II : Cut Elfida, MA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko pada operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) pada PT. Bank Aceh Syariah. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan melalui wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini dilakukan dengan perpaduan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, data yang didapatkan dari lapangan dikumpulkan, kemudian selanjutnya akan dilakukan analisis. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa yang terlibat didalam manajemen risiko operasional pada pengelolaan ATM tersebut adalah divisi IT, divisi akuntansi dan divisi *risk management*. Penerapan manajemen risiko pada operasional ATM yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah adalah dengan cara melakukan mitigasi yaitu pencegahan sebelum terjadinya risiko dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko. Pencegahan lainnya juga akan dilakukan *maintenance* (pemeliharaan), pengecekan menggunakan aplikasi dan pencegahan yang dilakukan oleh faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, adanya *security* dan polisi.

Kata Kunci : Manajemen Risiko, *Automatic Teller Machine* (ATM)

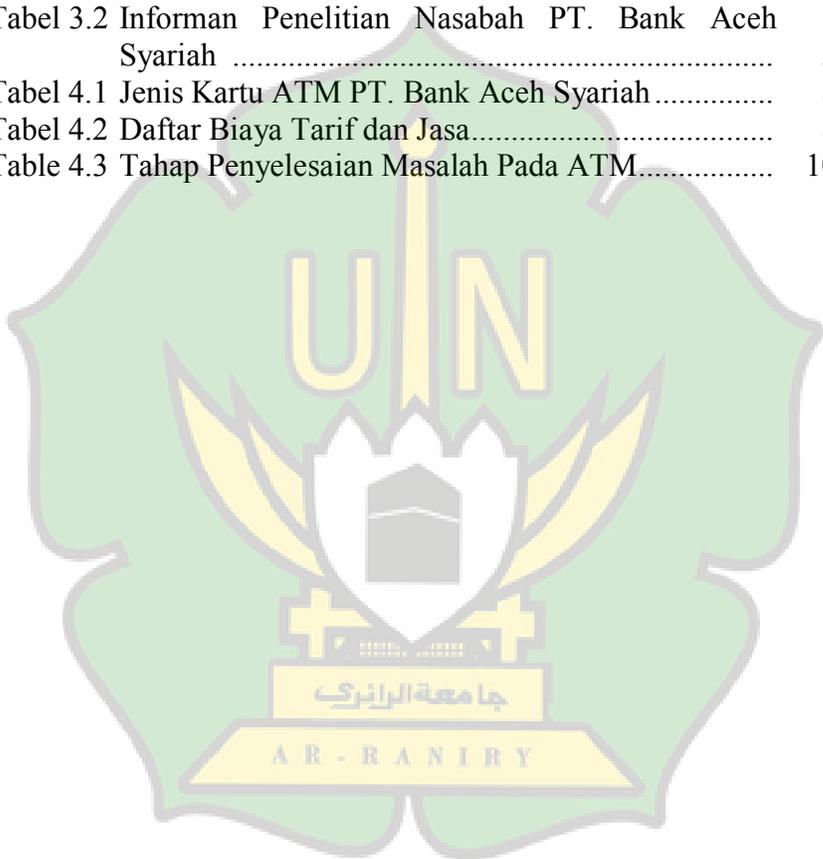
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pengertian Manajemen	12
2.1.2 Fungsi Manajemen	14
2.2 Pengertian Risiko	18
2.2.1 Jenis-Jenis Risiko	20
2.2.2 Macam-Macam Risiko	22
2.3 Pengertian Manajemen Risiko	26
2.3.1 Fungsi dan Tujuan Manajemen Risiko	28
2.3.2 Proses Manajemen Risiko	29
2.4 <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	36
2.4.1 Jenis Mesin ATM	38
2.4.2 Risiko Operasional	39
2.5 Penelitian terkait	41
2.6 Kerangka Pemikiran	49

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Jenis Penelitian	53
3.2 Lokasi Penelitian	53
3.3 Sumber Data	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5 Informan Penelitian	56
3.6 Instrumen Penelitian	57
3.7 Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah	62
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Aceh Syariah	62
4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT. Bank Aceh Syariah.....	67
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah.....	70
4.2 Susunan Organisasi Manajemen Risiko PT. Bank Aceh Syariah.....	71
4.2.1 Kegiatan-Kegiatan Bank Aceh Syariah.....	72
4.2.2 Produk penghimpunan Dana	74
4.2.3 Produk Penyaluran Dana.....	78
4.2.4 Produk Jasa.....	81
4.3 Layanan ATM PT. Bank Aceh Syariah.....	84
4.3.1 Risiko Pada ATM PT. Bank Aceh Syariah	90
4.3.2 Penyebab Terjadinya Risiko Pada Operasional ATM	93
4.3.3 Manajemen Risiko Pada Pengelolaan ATM	96
4.4 Penerapan Manajemen Risiko Pada Operasional ATM	100
4.5 Analisis Manajemen Risiko	104
BAB V PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Nasabah ATM/Kartu Debit.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	41
Tabel 3.1 Informan penelitian Pegawai PT. Bank Aceh Syariah	56
Tabel 3.2 Informan Penelitian Nasabah PT. Bank Aceh Syariah	57
Tabel 4.1 Jenis Kartu ATM PT. Bank Aceh Syariah.....	87
Tabel 4.2 Daftar Biaya Tarif dan Jasa.....	89
Table 4.3 Tahap Penyelesaian Masalah Pada ATM.....	102



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Siklus Manajemen Risiko	31
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 4.1 Susunan Organisasi Manajemen Risiko PT. Bank Aceh Syariah	71
Gambar 4.2 Karakteristik Jasa	85
Gambar 4.3 Risiko dari faktor internal dan eksternal	94
Gambar 4.4 Pembagian pemeliharaan terencana dan tidak terencana.....	109



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Wawancara	121
Lampiran 2 Teknik Dokumentasi	146
Lampiran 3 Kartu ATM.....	148
Lampiran 4 Struktur Organisasi	149



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis jasa perbankan yang semakin berkembang membuat persaingan antar bank semakin ketat. Setiap perbankan merasa tertuntut untuk memperbaharui fasilitasnya, maka dari itu kegiatannya harus diiringi bersamaan dengan sarana teknologi sebagai pendukung majunya dunia perbankan. Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan harus mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya (Yahya dan Putri, 2016:53). Perkembangan teknologi akan mengubah radikal sistem transaksi perbankan yang akhirnya mengubah budaya perbankan.

Secara umum sistem layanan perbankan yang menggunakan *electronic banking* yaitu *ATM Banking*, *Kartu Debit*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Call Banking*, *IP Phone Banking*, dan kartu penarikan fasilitas lain termasuk sarana pembayaran lainnya (Widiyono, 2006:197). Sama halnya seperti Bank Aceh Syariah yang ingin memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabahnya dengan memberikan sarana yang memadai agar dapat menarik minat nasabah agar nasabah tersebut tidak pindah ke bank yang lain.

Bank Aceh Syariah adalah salah satu bank syariah yang ada di Aceh dan satu-satunya bank daerah yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan perekonomian di Aceh.

Adapun tugas utama perbankan adalah mengalihkan dana yang tersedia dari penabung kepada pengguna dana, kemudian di gunakan untuk membeli barang dan jasa-jasa di samping untuk investasi, sehingga ekonomi dapat tumbuh dan meningkatkan standar kehidupan (Wangsawidjaja, 2012:61). Bank Aceh Syariah memasuki babak baru sebagai bank daerah yang berorientasi pada keutamaan nilai-nilai syariah Islam. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU perbankan syariah bahwa kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan zalim.

Pasca konversi perubahan sistem operasional syariah menjadikan Bank Aceh sebagai lembaga keuangan yang berbasis ekonomi syariah untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan penerapan nilai-nilai syariah. Bank Aceh terus melakukan pembenahan dalam menjalankan bisnisnya yang tidak hanya dituntut untuk menghasilkan profit secara komersial, namun dituntut juga untuk menerapkan nilai-nilai syariah. Dengan menjadi perbankan syariah, Bank Aceh tak gentar bersaing dan menjaga citra sebagai upaya mempererat ikatan kepercayaan nasabah dan mitra (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2017). Segala sesuatu yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah bukan hanya dalam bentuk keuangan dan pembayaran lainnya saja, tetapi ada jasa-jasa yang diberikan oleh pihak bank untuk membantu dan mempermudah masyarakat.

Definisi jasa menurut Philip Kotler adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Selain itu, di dalam mencapai suatu tujuan utamanya Bank Aceh akan selalu memberikan semua yang terbaik kepada setiap nasabahnya seperti dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan. Salah satu alternatif pemberian pelayanan yang disediakan oleh pihak Bank Aceh adalah dengan memberikan pelayanan melalui mesin ATM.

ATM merupakan salah satu bentuk layanan jasa yang diberikan oleh pihak bank untuk dapat mempermudah nasabahnya di dalam melakukan transaksi. Dengan adanya mesin ATM maka segala keperluan nasabah tersebut akan menjadi mudah dan praktis karena mesin ini memiliki fungsi yang sangat bermanfaat untuk mengganti posisi teller, di mana saat melakukan transaksi nasabah tidak harus pergi ke kantor dan bertatap muka langsung dengan teller, nasabah hanya perlu melakukan transaksi via ATM yang lebih cepat dan bebas antri. Di dalam mesin ATM telah banyak diberikan kemudahan-kemudahan disertai dengan keamanan yang telah diterapkan untuk para nasabah yang menggunakan ATM yaitu dengan memberikan PIN yang hanya dapat di ketahui oleh pihak yang bersangkutan. Tetapi apabila nasabah tersebut salah memasukkan nomor PIN sebanyak tiga kali maka ATM tersebut dengan otomatis akan terblokir. Disediakkannya juga *letter*

electronic (struk) untuk membuktikan bahwa nasabah tersebut telah melakukan berbagai transaksi atau penarikan tunai. Dalam penarikan sejumlah uang di dalam mesin ATM, pihak bank telah membatasi nominal-nominal penarikan uang sesuai dengan jenis ATM yang di miliki oleh nasabah. Kelebihan lain dari adanya mesin ATM ini adalah dapat melayani nasabah setiap hari selama 24 jam dan selama 7 hari termasuk dihari libur. Mesin ATM sekarang ini banyak dijumpai dimana-mana baik disepanjang jalan, dipusat perbelanjaan, dan di tempat-tempat umum lainnya.

Saat ini ketersediaan ATM Bank Aceh sudah tersebar luas di jajaran kota maupun desa yang terdapat di Aceh maupun kota Medan. Banyak nasabah Bank Aceh yang sangat terbantu dengan tersedianya mesin ATM ditambah dengan fasilitas yang terdapat pada mesin ATM tersebut seperti informasi saldo, penarikan tunai, pemindah bukuan antar rekening Bank Aceh, transfer antar bank, pembelian voucher pulsa kartu prabayar, sampai pembayaran rekening telepon, listrik, air, zakat dan pembayaran yang lainnya bisa di lakukan pada mesin tersebut (*Annual Report* PT. Bank Aceh

Pihak Bank Aceh menyediakan banyak gallery ATM di tempat-tempat yang ramai untuk dapat memberikan kemudahan bagi setiap nasabah yang ingin memerlukan transaksi dengan cepat. Gallery mesin ATM Bank Aceh ada di tempat yang di anggap strategis dan mudah untuk di jangkau oleh masyarakat. Yang dapat membedakan antara mesin ATM Bank Aceh dengan yang lainnya adalah dengan adanya logo yang tertera pada ATM tersebut.

Walaupun tersedianya mesin ATM banyak memberikan efek positif bagi masyarakat tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan khawatir dan resah untuk melakukan transaksi menggunakan mesin ATM. Nasabah yang mempercayakan tabungannya untuk disimpan di Bank Aceh pastinya sudah dapat mengetahui secara garis besar apa saja konsekuensi di dalam menggunakan ATM. Karena dengan melakukan transaksi melalui ATM bukan hanya kemudahan saja yang didapat oleh nasabah tetapi juga ada risiko yang harus diterima oleh nasabah. Risiko secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu, risiko spekulatif (*speculative risk*) dan risiko murni (*pure risk*). Risiko spekulatif adalah risiko yang mengandung dua kemungkinan, yaitu kemungkinan yang menguntungkan atau kemungkinan yang merugikan. Risiko adalah ketidak pastian yang berdampak pada sasaran (Susilo dan Kaho, 2018:34). Secara umum dalam beberapa hal nasabah sebagai pengguna jasa perbankan sering kali berada dalam posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus yang ditimbulkan dari mesin ATM. Pihak nasabah sebagai konsumen menjadi pihak yang paling lemah ketika terjadinya kesalahan sehingga dengan adanya hal tersebut tidak jarang nasabah akan menjadi sangat dirugikan. Nasabah yang merasa dirugikan akan meminta pertanggung jawaban pihak bank terhadap suatu kejadian yang dialami dari mesin ATM. Akan tetapi komplain yang di lakukan oleh nasabah tidak semua langsung dikabulkan oleh pihak bank karena proses yang di lakukan untuk

memperbaiki kesalahan itu akan membutuhkan waktu sehingga dapat membuat nasabah menjadi kesal dan tidak sabar menunggu penyelesaian yang dilakukan oleh pihak bank. Dengan adanya kesalahan dari mesin ATM tersebut maka kegiatan transaksi yang ingin dilakukan oleh nasabah menjadi sedikit terhambat.

Bank haruslah mempunyai sebuah kewajiban yang mesti dilaksanakan terhadap setiap nasabah yang menggunakan produk dan jasa perbankan tersebut. Pihak Bank Aceh harus bisa menjamin dan membuat setiap nasabahnya percaya akan keamanan yang disediakan dari penggunaan ATM, sehingga masyarakat merasa tidak khawatir pada saat melakukan transaksi. Pihak Bank Aceh menyediakan gallery mesin ATM di setiap tempat dengan keamanan yang memadai seperti dengan adanya penjagaan dari satpam atau polisi sampai dengan pemasangan alat CCTV di dalam gallery mesin ATM untuk menghindari terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan seperti adanya kesalahan atau kejahatan. Tetapi dengan adanya penjagaan yang telah disediakan tersebut tetap tidak dapat menutup kemungkinan risiko kesalahan atau kejahatan saat melakukan transaksi tidak terjadi. Walaupun setiap risiko yang didapat oleh nasabah dalam menggunakan ATM tidak bisa untuk dihilangkan, tetapi tidak menutup kemungkinan risiko tersebut dapat di minimalisir atau dikendalikan melalui sebuah manajemen risiko.

Dengan adanya manajemen risiko yang efektif oleh bank akan menghasilkan tingkat kinerja dan kesehatan yang baik bagi

bank yang bersangkutan dan akan membuat setiap risiko yang dialami oleh nasabah saat menggunakan ATM jadi bisa terkendali. Adapun risiko-risiko yang sering sekali dikeluhkan oleh nasabah seperti hilangnya kartu ATM, kerusakan mesin ATM, sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi, gagal transfer dan transaksi yang dilakukan pada ATM Bersama, uang tidak keluar tetapi saldo berkurang dengan sendirinya karena mesin eror, kartu ATM yang tertelan, salah memasukkan PIN sebanyak tiga kali yang dilakukan oleh nasabah sehingga kartu ATM terblokir dengan sendirinya, kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga melalui ATM, pembobolan mesin ATM. Berikut merupakan data pengaduan nasabah terhadap penggunaan ATM/Kartu Debit:

Tabel 1.1
Jumlah pengaduan nasabah ATM/Kartu Debit

No	Tahun	Jumlah Pengaduan Nasabah ATM/Kartu Debit	Jumlah Kartu ATM
1	2015	944	365.772
2	2016	1.317	305.880
3	2017	1.115	357.881
4	2018	3.959	428.524
	Total	7.335	1.458.057

Sumber Data: *Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018

Data di atas merupakan jumlah pengaduan nasabah ATM/Kartu Debit pada Bank Aceh Syariah dimulai dari tahun 2015 sampai tahun 2018. Pada tabel di atas menyatakan bahwa telah terjadi kenaikan dan penurunan jumlah nasabah yang melakukan pengaduan pada Bank Aceh Syariah. Seperti pengaduan pada tahun 2015 ada sebanyak 944 nasabah yang mengadukan komplain terhadap penggunaan ATM/Kartu debit dengan jumlah

kartu yang dikeluarkan sebanyak 365.772. Sedangkan pada tahun 2016, nasabah yang melakukan pengaduan memiliki kenaikan yang sangat tinggi yaitu sebesar 1.317, pada tahun ini ATM/kartu debit yang dikeluarkan menurun menjadi 305.880 dari tahun lalu. Dari tahun 2015 ke tahun 2016 telah terjadi peningkatan yang sangat tinggi. Hal ini membuktikan telah banyak pengaduan yang dilakukan oleh nasabah pengguna ATM/kartu debit terutama dalam pengaduan kehilangan kartu ATM/Debit. Kemudian mengalami penurunan kembali pada tahun 2017 yaitu ada sebanyak 1.115 nasabah dengan pengeluaran jumlah kartu sebanyak 357.881. Pada tahun 2018, pengaduan nasabah ATM/kartu debit mengalami kenaikan kembali dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 3.959 dengan jumlah ATM/kartu debit yang dikeluarkan sebanyak 420.493.

Jadi, total jumlah nasabah yang mengajukan komplain terhadap ATM/kartu debit dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 yaitu sebanyak 7.335 orang nasabah dengan 1.458.057 jumlah ATM/kartu debit yang dikeluarkan. Adapun yang menjadi faktor-faktor yang menyebabkan adanya pengaduan yang dilakukan oleh nasabah dalam menggunakan ATM/Kartu Debit adalah dikarenakan adanya faktor internal dan eksternal dari pihak bank dan nasabah. Akan tetapi permasalahan yang dominan sering sekali diadukan oleh nasabah itu seperti kasus kehilangan kartu ATM/Debit dan tertelannya kartu ATM/Debit.

Uraian di atas merupakan gambaran tentang keluhan yang dialami oleh nasabah di dalam menggunakan salah satu jasa perbankan, sehingga di perlukan manajemen risiko untuk dapat meminimalisir dan mengendalikan setiap risiko yang dialami oleh nasabah dalam menggunakan ATM. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul **“ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA OPERASIONAL *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Aceh Syariah?
2. Bagaimana bentuk penerapan manajemen risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank Aceh Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Aceh Syariah.
2. Menganalisa seperti apa penerapan manajemen risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Aceh Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang manajemen risiko pada pengelolaan ATM dan cara pengaplikasian penerapan manajemen risiko pada ATM di Bank Aceh Syariah.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan mengenai manajemen risiko pada operasional ATM, sehingga memberikan efek positif dikemudian hari terhadap penurunan tingkat risiko terjadinya kesalahan yang menjadi keluhan nasabah saat ingin melakukan transaksi di ATM.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap aplikasi penerapan manajemen risiko di dalam penggunaan ATM, serta dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I berisikan tentang pendahuluan di antaranya terbagi dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II berisikan tentang landasan teori diantaranya terbagi: pengertian manajemen, fungsi manajemen, pengertian risiko, macam-macam risiko, pengertian manajemen risiko, fungsi dan tujuan manajemen risiko, proses manajemen risiko, *Automatic Teller Machine* (ATM), jenis mesin ATM, risiko operasional, penelitian terkait, kerangka penelitian.

BAB III berisikan tentang metodologi penelitian: pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV berisikan tentang hasil penelitian: pada bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum PT. Bank Aceh Syariah seperti sejarah berdirinya PT. Bank Aceh Syariah, visi, misi dan moto PT. Bank Aceh Syariah, struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah, susunan organisasi manajemen risiko PT. Bank Aceh Syariah, kegiatan Bank Aceh Syariah yaitu menghimpun dan menyalurkan dana, layanan ATM pada PT. Bank Aceh Syariah, risiko pada ATM PT. Bank Aceh Syariah, penyebab terjadinya risiko pada operasional ATM, manajemen risiko pada pengelolaan ATM, penerapan manajemen risiko pada operasional ATM, dan analisis manajemen risiko pada operasional ATM.

BAB V berisikan tentang penutup: pada bab ini merupakan dari akhir penelitian. Dimana di dalamnya terdapat kesimpulan dan saran yang terdapat pada penulisan skripsi ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Manajemen

Seperti banyak bidang studi lainnya yang menyangkut manusia, manajemen sulit di definisikan (Handoko, 2012:08). Kenyataannya tidak ada definisi manajemen yang telah di terima secara universal. Mary Parker Vollet mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Artinya adalah bahwa setiap manajer telah mencapai tujuan-tujuan dari organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang di perlukan.

Manajemen (*manage*) artinya yaitu mengatur yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang di dalamnya terdapat upaya anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengerahkan sumber daya organisasi yang di miliki. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan (Athoillah, 2010:14).

Pengertian manajemen begitu luas, pembahasan tersebut akan dimulai dengan definisi yang lebih kompleks dan mencakup aspek-aspek yang penting pengelolaan, seperti yang di kemukakan oleh Stoner sebagai berikut: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para

anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Perencanaan berarti para manajer akan memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Setiap kegiatan tersebut biasanya akan dilaksanakan pada berbagai metode, rencana atau logika, tidak hanya atas dasar firasat atau dugaan. Pengorganisasian artinya bahwa para manajer mengkoordinasikan sumber daya manusia dan material dari organisasi. Kekuatan dari suatu organisasi terletak pada kemampuan mereka didalam menyusun berbagai sumber daya dalam mencapai suatu tujuan. Pengarahan artinya bahwa manajer harus melakukan pengarahan, memimpin dan mempengaruhi setiap bawahannya. Manajer tidak melakukan kegiatan tersebut sendiri, tetapi didalam mengerjakan setiap tugasnya melalui orang lain. Mereka juga tidak hanya sekedar memerintah, tetapi mereka juga akan memberikan iklim yang dapat membantu setiap bawahan didalam melakukan pekerjaan secara baik dan benar. Pengawasan berarti bahwa para manajer dapat berupaya untuk menjamin organisasi bergerak kearah tujuan-tujuannya. Bila ada beberapa bagian organisasi terdapat pada jalur yang salah, manajer harus meluruskannya.

Tingkatan manajemen di dalam organisasi akan membagi manajer menjadi tiga golongan yang berbeda. Berikut merupakan tingkatan manajemen dalam suatu organisasi:

1. Manajer lini-pertama merupakan tingkatan yang paling rendah didalam suatu organisasi yang berfungsi untuk memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional. Para manajer ini sering disebut dengan kepala atau pemimpin dan mandor.
2. Manajer menengah dapat meliputi beberapa dari tingkatan dalam suatu organisasi. Setiap menejer menengah membawahi dan mengarahkan setiap kegiatan para manajer lainnya, dan juga karyawan operasional. Sebutan lain untuk manajer menengah adalah manajer departemen, kepala pengawas dan sebagainya.
3. Manajer puncak merupakan manajer tertinggi yang terdiri dari sekelompok kecil eksekutif. Manajemen puncak inilah yang akan bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen organisasi. Sebutan lain bagi manajer puncak adalah direktur, presiden, kepala divisi, wakil presiden senior dan sebagainya.

2.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajer sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi (Karyto, 2016:04). Ada banyak sekali tugas manajemen yang harus dilakukan untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan. Untuk dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan, suatu organisasi atau perusahaan harus melakukan kegiatan operasional dan kegiatan manajerial.

Kegiatan operasional merupakan suatu kegiatan yang di lakukan oleh setiap pekerja atau karyawan, misalnya kegiatan produksi, pemasaran, penjualan, keuangan, dan administrasi. Kegiatan manajerial merupakan pekerjaan yang di lakukan oleh setiap pemimpin atau manajer dari suatu organisasi atau perusahaan, misalnya pengambilan keputusan, perencana, berbagai kegiatan para pekerjanya, dan pembuatan berbagai peraturan kerja seperti prosedur, kebijakan, dan teknik-teknik pelaksanaan kerja.

Pada setiap tingkatan manajemen memiliki fungsi yang berbeda-beda. Ada dua fungsi utama manajemen yaitu manajemen administratif dan manajemen operatif. Manajemen administratif lebih berurusan kepenetapan tujuan dan kemudian perencanaan, penyusunan kepegawaian dan pengawasan setiap kegiatan-kegiatan yang terkoordinasi agar tercapainya suatu tujuan. Sedangkan manajemen operatif lebih mencakup kegiatan motivasi, supervisi, dan komunikasi dengan setiap karyawan untuk dapat mengarahkan mereka secara efektif. Semakin tinggi tingkatan dari manajemen, mereka akan lebih terlibat dengan manajemen administratif.

Manajemen dapat berarti pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu. Salah satu fungsi manajerial dibuat oleh Henri Fayol yang menyatakan bahwa perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pemberian perintah dan pengawasan merupakan fungsi utama (Handoko, 2012:23). Setiap rencana akan diberikan kepada setiap organisasi untuk menetapkan pencapaian dari tujuan-tujuan tersebut. Rencana akan

memungkinkan organisasi yang dapat memperoleh dan mengikat sumber daya yang akan di perlukan untuk mencapai suatu tujuan. Para anggota organisasi dapat melaksanakan kegiatan tersebut dengan konsisten dalam berbagai tujuan dan prosedur terpilih dan kemajuan dapat terus di monitor dan di ukur, sehingga tindakan korektif akan dapat diambil bila tingkat kemajuan tidak memuaskan. Perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan organisasi, penentuan strategi, kebijaksanaan proyek, program prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang akan dibutuhkan untuk tercapainya suatu tujuan. Pembuatan keputusan banyak terlibat dalam fungsi manajemen ini.

Pengorganisasian yang dilakukan oleh manajer setelah menetapkan tujuan dan telah menyusun rencana atau program maka mereka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan program tersebut secara sukses. Pengorganisasian merupakan suatu penentuan suatu sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencari tujuan organisasi. Perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat membawa hal tersebut kearah tujuan. Manajer perlu mempunyai kemampuan untuk mengembangkan dan mengembangkan serta memimpin tipe organisasi yang sesuai dengan tujuan, rencana dan program yang telah ditetapkan.

Penyusunan personalia merupakan penarikan (*recruitment*) pelatihan dan pengembangan serta penempatan serta pemberian orientasi karyawan pada lingkungan kerja yang menguntungkan.

Dalam pelaksanaan fungsi ini manajemen menentukan beberapa persyaratan mental, fisik, dan emosional untuk jabatan yang ada melalui analisa jabatan, deskripsi jabatan dan spesifikasi jabatan kemudian akan menarik karyawan yang dibutuhkan dengan karakteristik personalia tertentu. Seperti keahlian, pendidikan, umur, pelatihan dan pengalaman.

Sesudah rencana dibuat, barulah organisasi disusun personalisasinya. Langkah selanjutnya adalah menugaskan karyawan tersebut untuk bergerak menuju suatu tujuan. Fungsi pengarahan ini adalah untuk membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan. Fungsi ini akan melibatkan kualitas karyawan, gaya, dan kekuasaan pemimpin serta kegiatan kepemimpinan seperti komunikasi, motivasi dan disiplin. Fungsi ini juga sering disebut dengan bermacam-macam nama antara lain *leading*, *directing*, *motivating*, *actuating* atau lainnya.

Semua fungsi tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan atau pengendalian. Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa setiap rencana telah dilakukan sesuai dengan ketentuan. Hal ini dapat menjadi positif atau negatif. Pengawasan positif untuk mencoba mengetahui apakah tujuan suatu organisasi dapat dicapai secara efisien dan efektif. Pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak akan terjadi.

2.2 Pengertian Risiko

Dalam kamus manajemen risiko, risiko adalah ketidakpastian yang mengandung kemungkinan kerugian dalam bentuk harta atau kehilangan keuntungan atau kemampuan ekonomis (Safariani, 2011:19). Risiko berhubungan dengan ketidakpastian (*uncertain*) terjadi akibat dari kurangnya atau tidak cukupnya suatu informasi. Ketidakpastian sering diartikan dengan keadaan dimana ada beberapa kemungkinan terjadinya kejadian dan setiap kejadian akan menyebabkan hasil yang berbeda. Tetapi tingkat kemungkinan atau probabilitas kejadian itu sendiri tidak di ketahui secara kuantitatif.

Sedangkan pengertian dasar risiko terkait dengan adanya ketidakpastian terukur secara kuantitatif (Djohanoputro, 2006:16). Menurut Soeisno Djojosoedarjo, risiko timbul di sebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah ketidakpastian ekonomi (*economic uncertain*), ketidakpastian alam (*uncertainty of nature*), dan ketidakpastian manusia (*human uncertainty*) (Djojosoedarjo, 2003:03). Ketidakpastian ekonomi ini didasari oleh kejadian yang ditimbulkan dari kondisi atau perilaku ekonomi, seperti perubahan sikap, perubahan selera, perubahan harga dan perubahan teknologi. Ketidakpastian alam merupakan ketidakpastian yang terjadi akibat yang murni terjadi dari peristiwa alam dan tidak dapat dihindari seperti banjir, badai, gempa, dan lain-lain. Sedangkan ketidakpastian manusia itu di sebabkan oleh perbuatan manusia itu sendiri seperti mencuri, kelalaian, penggelapan, dan lain-lain. Sesuatu

yang tidak pasti (*uncertain*) dapat berakibat menguntungkan dan merugikan. Ada terdapat beberapa cara yang dapat di lakukan untuk memperlakukan risiko, seperti dihindari, diterima dan dipertahankan, dinaikkan diturunkan atau dihilangkan, dikurangi, dipagari.

Setiap manusia pada umumnya percaya akan ketidak pastian yang terjadi di dunia ini. Akan tetapi, ketidak pastian tersebut tidak hanya selalu merugikan, bisa jadi ketidak pastian tersebut dapat berdampak positif apabila ketidak pastian tersebut menguntungkan. Seperti yang dijelaskan pada Firman Allah SWT dalam surat Al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ
لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memerhatikan apa yang telah dikedepankannya untuk hari esok dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan”(Q.S Al-Hasyr [59]:18).

Dari Q.S Al-Hasyr ayat 18 tersebut dapat disimpulkan bahwa, Allah SWT telah memberikan peringatan kepada setiap manusia untuk memperhatikan apa-apa saja yang harus dikerjakan sehingga hal tersebut dapat bermanfaat untuk kepentingannya di akhirat dan bermanfaat bagi orang lain. selain itu, setiap sesuatu yang dikerjakan oleh manusia haruslah sesuai dengan ajaran-ajaran

Islam. Risiko yang akan terjadi dikemudian hari merupakan suatu hal yang tidak terduga. Maka dari itu pada ayat tersebut Allah SWT memerintahkan kepada manusia untuk berhati-hati dengan apa yang diperbuatnya yang akan memberikan dampak dimasa yang akan datang (Khoirunnisaa, 2017:08).

2.2.1 Jenis-Jenis Risiko

Banyak sekali pembagian jenis-jenis risiko baik berdasarkan sifatnya, berdasarkan sumbernya, berdasarkan persepsi terhadap risiko tersebut, berdasarkan dapat tidaknya dialihkan, berdasarkan penyebab timbulnya dan sebagainya (Siswanto dan Sulhan, 2008:149). Menurut sifatnya risiko dapat dikelompokkan kedalam risiko murni dan risiko spekulatif. Risiko murni adalah risiko yang jika terjadi merugikan, namun jika tidak terjadi tidak memberi pengaruh apapun. Yang termasuk kedalam risiko murni misalnya seperti kebakaran, kecelakaan banjir bandang dan lain sebagainya. Sedangkan risiko spekulatif adalah risiko yang jika terjadi akan merugikan namun jika tidak terjadi, sebaliknya akan menguntungkan. Yang termasuk dalam risiko ini adalah kegiatan usaha dan investasi. Risiko murni dan spekulatif dalam beberapa kondisi sulit dibedakan karena pada hakikatnya, jika tidak terjadi suatu risiko dan kegiatan berjalan lancar, pasti hakikatnya kegiatan tersebut menguntungkan dibandingkan jika risiko benar-benar terjadi.

Risiko juga dapat dibagi berdasarkan sumbernya kedalam risiko statis dan risiko dinamis. Risiko statis adalah risiko yang

muncul dari suatu kondisi keseimbangan atau kondisi yang stabil. Tidak ada kegiatan yang berisiko tetapi risiko itu muncul misalkan kebakaran akibat sambaran petir, konsleting listrik, dan sebagainya. Sedangkan risiko dinamis adalah risiko yang muncul dari suatu perubahan yang terjadi di masyarakat yang dulunya tidak ada, sekarang menjadi ada. Misalkan risiko radiasi telepon selular yang terjadi akibat perubahan pola hidup berkomunikasi.

Sementara itu, menurut persepsi terhadap risiko tersebut dapat diklasifikasikan dalam risiko objektif dan risiko subjektif. Risiko objektif adalah risiko yang penilaiannya didasarkan pada ukuran yang objektif dan bersifat kuantitatif. Misalkan risiko return suatu saham sebesar 20% yang diukur melalui standar deviasi. Sedangkan risiko subjektif adalah risiko yang berkaitan dengan persepsi seseorang terhadap risiko yang terukur secara kuantitatif tersebut. Misalkan risiko *return* saham sebesar 20% tadi, bagi sebagian orang di anggap terlalu tinggi, bagi sebagian yang lain mungkin dinilai terlalu rendah karena perbedaan persepsi atas risiko tersebut.

Sedangkan berdasarkan dapat tidaknya dialihkan risiko tersebut, risiko dapat digolongkan kedalam risiko yang dapat dialihkan pihak lain dan risiko yang tidak dapat dialihkan pada pihak lain. Risiko yang dapat dialihkan pada pihak lain diantaranya semua risiko murni seperti kerugian akibat banjir, kebakaran, kematian, dan sebagainya. Sedangkan risiko yang tidak dapat dialihkan pada pihak lain adalah risiko-risiko akibat kegiatan

spekulatif seperti risiko-risiko kerugian akibat berjudi dan sebagainya.

Yang terakhir adalah risiko berdasarkan penyebab timbulnya yang dapat dikelompokkan kedalam risiko intern dan risiko ekstern. Risiko intern adalah risiko yang bersumber dari intern perusahaan atau organisasi seperti penyelewengan oleh karyawan, kesalahan pencatatan, kecelakaan kerja, dan sebagainya. Sedangkan risiko ekstern adalah risiko yang diakibatkan oleh faktor dari luar perusahaan atau organisasi. Risiko ekstern tersebut diantaranya risiko perubahan kebijakan pemerintah, risiko perampokan, pencurian dan sebagainya.

2.2.2 Macam-Macam Risiko

Dalam setiap kegiatan yang di lakukan oleh manusia baik yang di lakukan oleh individu maupun kelompok, pastinya akan ada suatu risiko. Dalam pengelolaan risiko sebagaimana dimaksud untuk Bank Umum Syariah mencakup 10 (sepuluh) risiko sesuai dengan ketentuan OJK (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2017), risiko tersebut adalah:

- a. Risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban melunasi kredit pada bank. Pada aktivitas pemberian kredit, baik kredit komersial maupun kredit konsumsi, terdapat kemungkinan debitur tidak dapat memenuhi kewajiban kepada bank karena berbagai alasan seperti kegagalan bisnis, karena karakter dari debitur yang tidak mempunyai itikad baik untuk memenuhi

kewajiban kepada bank, atau memang terdapat kesalahan dari pihak bank dalam proses persetujuan kredit (Ikatan Bankir Indonesia1, 2015:67)

- b. Risiko pasar adalah risiko yang timbul akibat adanya perubahan variabel pasar, seperti: suku bunga, nilai tukar, harga *equity* dan harga komoditas sehingga nilai portofolio/aset yang di miliki bank menurun. Berdasarkan Bank Indonesia, sebagai bank umum dengan prinsip syariah, maka bank syariah hanya perlu mengelola risikopasar yang terkait dengan perubahan nilai tukar yang dapat menyebabkan kerugian bank.

Alasan timbulnya risiko suku bunga diantaranya adalah akibat ketidak sesuaian (*mismatch*) atau gap antara suku bunga dari aset dan kewajiban.

- c. Risiko likuiditas pasar merupakan risiko yang timbul karena bank tidak mampu melakukan *offsetting* (mengimbangi) harga tertentu karena kondisi likuiditas pasar yang tidak memadai atau terjadi gangguan dipasar. Sedangkan risiko likuiditas pendanaan adalah risiko yang timbul karena bank tidak mampu mencairkan aset nya atau memperoleh pendanaan dari sumber dana lain. Faktor-faktor yang meningkatkan risiko likuiditas diantaranya seperti garis penurunan kepercayaan terhadap sistem perbankan, penurunankepercayaaanterhadapsuatubank,

ketergantungan kepada depositan inti, berlebihnya dana dengan jangka pendek.

- d. Risiko Hukum adalah risiko dari ketidak pastian tindakan atau tuntutan hukum (*legal action*) atau ketidak pastian dari pelaksanaan atau interpretasi dari kontrak, hukum atau peraturan (Hardanto, 2006:140).
- e. Risiko reputasi adalah risiko yang di sebabkan antara lain: Publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank terutama dengan pemberitaan media masa, persepsi negatif terhadap bank, dan kehilangan kepercayaan dari *customer* (*counterpart* atau *regulator*). Penyebab hilangnya reputasi diantaranya: kesalahan majemen, manajemen tidak mematuhi hukum yang berlaku, skandal keuangan, ketiadaan kemampuan dalam mengelola, integritas kesehatan bank. Risiko reputasi ini relatif sulit untuk diukur apalagi terkait dengan persepsi nasabah.
- f. Risiko strategik adalah risiko yang antara lain di sebabkan oleh adanya penetapan stategi dan/atau pelaksanaan strategi yang tepat, pengambilan keputusan bisnis yang tidak tepat, dan kurangnya responsif bank terhadap perubahan eksternal.
- g. Risiko Kepatuhan merupakan risiko yang di sebabkan karena bank tidak memenuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. Pada praktiknya, risiko kepatuhan berkaitan dengan peraturan-

peraturan yang dikeluarkan pihak-pihak yang berwenang dalam perbankan maupun terkait lainnya.

- h. Risiko imbal hasil (*Rate of return risk*) merupakan risiko yang diakibatkan oleh perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan oleh bank kepada nasabah, karena telah terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang akan mempengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga bank.
- i. Risiko investasi (*Equity investment risk*) adalah risiko dimana bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan berbasis bagi hasil, baik yang menggunakan metode *net revenue sharing* maupun yang menggunakan *metode profit net loss sharing* (Ikatan Bankir Indonesia, 2015:122).
- j. Risiko operasional adalah risiko yang timbul akibat dari proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, problem eksternal. Dimana, proses intern aladalah pelanggaran prosedur dan ketentuan, pelanggaran kontrol, prsoses review produk baru, berkaitan dengan desain dan implementasi produk, kontrol terhadap pelaksanaan produk jasa yang sudah ada dan sebagainya. Kesalahan manusia seperti hubungan antar pegawai (deskriminasi, pelecehan seksual), kesalahan pegawai, penyimpangan pegawai, tidak terpenuhinya jumlah pegawai dan sebagainya. Kegagalan sistem adalah seperti kegagalan hardware, kegagalan

software, konfigurasi lemah (tanpa perlindungan virus), komuniaski (saluran telepon tidak berfungsi), kapasitas jaringan tidak mendukung, dan sebagainya. Problem eksternal seperti kejahatan eksternal (pencurian, penipuan, pemalsuan), bencana faktor alam (gempa bumi, banjir, angin topan, tsunami), faktor manusia (perang, terorisme, perampokan), penorobosan sistem teknologi (hacker, penembusan user id) dan sebagainya.

2.3 Pengertian manajemen Risiko

Risiko merupakan sesuatu yang tidak dapat dihilangkan dan sulit untuk diukur, perusahaan maupun individu hanya kehilangan kesempatan untuk menyadari perlunya memilih teknik yang terbaik mengenai risiko. Proses yang dengan cara sistematis mengelola (*to manage*) ancaman risiko dikenal sebagai manajemen risiko (Siahaan, 2007:16).

Menurut Adiwarman A. Karim, manajemen risiko adalah suatu rangkaian prosedur dan metodologi yang dapat di gunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha. Secara umum manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. Manajemen risiko merupakan aplikasi dan prinsip kehati-hatian yang secara umum

dianut perbankan dan juga merupakan kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 7/92 dan Undang-Undang No. 10/98 tentang perbankan.

Ada beberapa alasan mengapa manajemen risiko harus diterapkan di perbankan syariah dan menjadi bagian penting manajemen bank syariah, dimana bank syariah tidak terlepas dari risiko global yang terjadi pada dunia perbankan. Kemudian terdapat kondisi yang tidak menentu dalam transaksi perbankan syariah lebih dari perbankan konvensional yang menyebabkan perbankan mau tidak mau harus menerapkan manajemen risiko. Beberapa alasan mengapa manajemen risiko begitu penting bagi perbankan syariah diantaranya seperti dengan mengetahui risiko maka kita dapat mengantisipasi dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam menghadapi nasabah atau permasalahan dan dapat lebih menumbuhkan pemahaman pengawasan melekat yang merupakan fungsi sangat penting dalam aktifitas operasional.

Manajemen risiko yang baik akan meminimalkan setiap kerugian-kerugian yang akan di alami oleh perusahaan (Maralis dan Triyono, 2019:9). Sehingga nantinya perusahaan akan dapat menjaga keberlangsungan hidupnya bahkan dapat berkembang menjadi perusahaan yang besar dan sukses dalam menjalankan suatu usahanya. Sebaliknya, apabila di dalam suatu perusahaan itu ada manajemen risiko yang baik, berarti perusahaan tersebut membiarkan agar setiap kemungkinan risiko atau kerugian-kerugian tersebut masuk kedalam perusahaan tersebut. Tentu saja

apabila dampak yang akan diberikan oleh kerugian itu sudah terlalu banyak dan sulit untuk dikendalikan lagi maka perusahaan tersebut akan mengalami kebangkrutan.

Walau faktanya setiap risiko tidak dapat dihilangkan tetapi perusahaan wajib melakukan pemantauan terhadap risiko, selain akan meningkatkan keberlangsungan hidup perusahaan juga akan meningkatkan kesejahteraan bagi setiap karyawannya. Karena setiap karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut akan merasa tenang dan aman saat bekerja. Karena dengan rasa aman dan tenang tersebut maka kinerja dari karyawan untuk kejayaan perusahaan akan semakin meningkat.

2.3.1 Fungsi dan Tujuan Manajemen Risiko

Adapun yang menjadi fungsi manajemen risiko, antara lain yaitu menetapkan arah dan *risk appetite* dengan mengkaji ulang secara berkala dan menyetujui *risk exposure limits* yang mengikuti strategi perusahaan. Menetapkan limit umumnya mencakup pemberian kredit, penempatan non kredit, *asset liability management, trading*, dan kegiatan lain seperti derivatif dan lain-lain. Menetapkan kecukupan prosedur atau prosedur pemeriksaan (audit) untuk memastikan adanya integrasi pengukuran risiko, kontrol sistem pelaporan, dan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang berlaku. Menetapkan metodologi untuk mengelola risiko dengan menggunakan sistem pencatatan dan laporan yang

terintegrasi dengan sistem komputerisasi sehingga dapat diukur dan dipantau sumber risiko utama terhadap organisasi bank.

Keberadaan manajemen risiko memiliki tujuan yang sangat penting diantaranya seperti menyediakan informasi kepada pihak regulator, memastikan bank tidak mengalami kegiatan yang bersifat *unacceptable*, meminimalisir kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontroll*, mengukur ekspour dan pemutusan risiko, mengalokasikan modal dan membatasi risiko. Maka dari itu cara-cara yang dapat dilakukan oleh manajer risiko adalah dengan melakukan pemantauan fisik di tempat kerja, memberikan angket kepada semua pihak yang terdapat di dalam perusahaan, menganalisis semua variabel yang terdapat pada proses produksi dan sebagainya (Maralis dan Triyono, 2019:11).

Wujud dari satu risiko itu diantaranya seperti kerugian atas satu kekayaan yang dimiliki yang disebabkan oleh pencurian, kebakaran, pengangguran dan sebagainya. Selanjutnya juga dapat berupa penderitaan dari seseorang seperti cacat atau sakit yang disebabkan oleh kecelakaan. Risiko yang dapat disebabkan dari kejahatan orang lain sehingga dapat menyebabkan peristiwa yang merugikan orang lain. Dan juga di sebabkan oleh kerugian atas perubahan harga pasar karena adanya perubahan harga, perubahan selera konsumen, dan lain sebagainya.

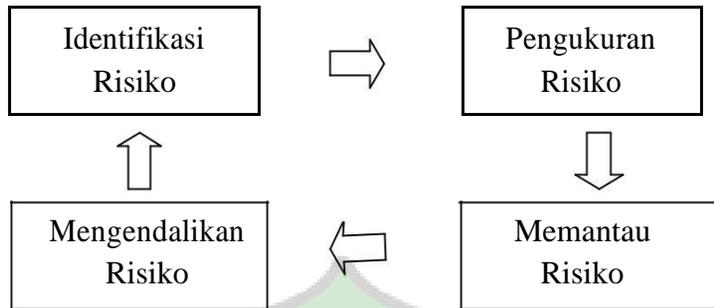
2.3.2 Proses Manajemen Risiko

Manajemen risiko dapat diartikan sebagai penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam menanggulangi risiko yang dihadapi oleh

organisasi. Jadi manajemen risiko organisasi adalah suatu sistem pengelolaan risiko yang dihadapi organisasi secara komprehensif untuk tujuan meningkatkan nilai perusahaan. Dalam kerangka manajemen risiko, kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan perlu di lakukan pada suatu program penanggulangan risiko agar tujuan program tersebut dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Ada beberapa alasan mengapa manajemen risiko tersebut perlu di lakukan. Pertama adalah karena risiko akan datang kapan saja dan dimana saja secara tidak terduga dan sulit dihindari. Risiko yang menimpa organisasi bisa mengakibatkan kerugian mulai kerugian yang kecil bahkan sampai pada kehancuran organisasi. Disamping itu, perusahaan atau organisasi sendiri sering kali harus mengambil risiko tertentu karena ada keuntungan dibaliknya risiko yang diambil tersebut. dari beberapa alasan tersebut seperti tidak ada alasan bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk mengambil langkah-langkah dalam mengelola risiko organisasinya.

Program penanggulangan risiko suatu organisasi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa kegiatan di antaranya identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko, dan mengendalikan risiko. Dimana kegiatan ini merupakan kegiatan yang harus di lakukan secara berurutan dan sistematis. Berikut merupakan siklus manajemen risiko:



Gambar 2.1
Siklus Manajemen Risiko

a. Identifikasi Risiko

Proses ini meliputi identifikasi risiko yang mungkin terjadi dalam suatu aktivitas usaha. Salah satu aspek penting dalam identifikasi risiko adalah membuat daftar risiko yang mungkin terjadi sebanyak mungkin serta menganalisisnya secara aktif agar tidak timbul risiko yang berlebihan (Siswinarno, 2012:08). Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap seluruh jenis risiko yang terdapat pada setiap kegiatan usaha bank, adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah mendapatkan seluruh informasi risiko, semua sumber yang mencakup semua aktifitas fungsional dan operasional bank, melakukan analisa terhadap kemungkinan timbulnya risiko, dan melakukan analisis secara proaktif tanpa menunggu timbulnya risiko yang dianggap berlebihan.

Identifikasi risiko adalah proses dimana suatu perusahaan secara sistematis dan terus-menerus mengidentifikasi, properti, *liability*, dan personel *ekspour* dan lain sebagainya

sebelum terjadinya peril. Agar risiko dapat dikelola, ia harus diukur. Agar risiko dapat diukur, maka ia harus diidentifikasi terlebih dahulu. Hal ini merupakan alasan utama kenapa risiko harus diidentifikasi. Mengidentifikasi adalah proses menelusuri sumber risiko, mentabulasi banyaknya atau jumlah risiko yang mengancam dan sekaligus membagi dan mengklasifikasi masing-masing risiko berdasarkan skala prioritas. Hal ini perlu dilakukan karena tiap-tiap organisasi yang berbeda, menghadapi karakteristik risiko yang berbeda-beda pula.

Beberapa teknik yang dapat digunakan di dalam mengidentifikasi risiko diantaranya dengan yang dikenal dengan analisis sekuen risiko yang dilakukan dengan menurut sumber paling awal dari terjadinya suatu risiko (Siswanto dan Sulhan, 2008:157). Teknik lainnya yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi risiko diantaranya dengan cara menganalisis laporan keuangan suatu perusahaan, menganalisis flow chart kegiatan dan operasi perusahaan untuk melihat risiko suatu proses produksi dan operasi, menganalisis kontrak yang telah dan sedang dibuat perusahaan dengan para clien nya, melihat catatan statistik kerugian dan laporan kerugian perusahaan, survei dan wawancara terhadap manajer sehubungan dengan risiko yang biasa dihadapi sehari-hari.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko dilakukan untuk mengukur profil risiko bank, dan selanjutnya digunakan untuk memperoleh gambaran efektifitas penerapan manajemen risiko (Ikatan Bankir Indonesia², 2016:07). Pengukuran risiko adalah proses sistematis yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur tinggi rendahnya risiko yang dihadapi perusahaan melalui kuantifikasi risiko. Tujuannya untuk memahami karakteristik risiko, sehingga risiko akan lebih mudah dikendalikan. Beberapa contoh teknik untuk mengukur risiko antara lain teknik probabilitas (untuk membuat prioritas), teknik *duration* (untuk mengukur risiko perubahan tingkat bunga) dan VAR (*Value At Risk*) yang digunakan untuk mengukur risiko pasar.

c. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko mencakup penilaian secara reguler dari setiap risiko yang teridentifikasi untuk memutuskan apakah probabilitas terjadinya risiko tersebut menjadi lebih besar atau bahkan lebih kecil dan apakah efeknya telah berubah (Sommerville, 2003:85). Jika di dalam proses pelaksanaannya telah mengalami penyimpangan atau terjadi suatu kendala maka harus dapat ditinjau ulang agar mendapatkan hasil sesuai dengan harapan.

d. Mengendalikan Risiko

Setelah risiko diidentifikasi, diukur dan dilakukan pemantauan barulah tahap selanjutnya melakukan pengendalian risiko. Beberapa alternatif mengendalikan risiko dapat dilakukan dengan antara lain: penghindaran, ditahan (*retention*), diversifikasi, transfer risiko, dan pendanaan risiko. Penghindaran risiko dilakukan jika frekuensi terjadinya risiko sangat besar dan signifikansi/tingkat kegawatan jika risiko itu terjadi sangat besar serta perusahaan tidak akan mampu mengelolanya atau pun menanggung kerugian risiko tersebut, bahkan pihak asuransi pun tidak mampu menahannya.

Alternatif pengelolaan berikutnya adalah menahan risiko. Menahan risiko adalah menghadapi risiko dengan kemampuan sendiri dan sumber daya yang ada tanpa meminta bantuan pihak lain seperti perusahaan asuransi. Risiko ditahan jika frekuensi maupun signifikansi terjadinya risiko masih dapat diatasi sendiri dengan kemampuan sendiri, dan perusahaan diperkirakan masih dapat mengelolanya sendiri. Misalnya risiko akibat kredit macet oleh debitur kecil dan sedang. Diversifikasi adalah penempatan kekayaan pada beberapa aset yang berbeda dengan tujuan meminimalkan risiko. Diversifikasi bisa dilakukan oleh perusahaan yang memiliki sumber daya yang cukup. Semakin besar diversifikasi, atau semakin banyak

macam aset yang dimiliki, semakin kecil risiko kerugian total akibat investasi tersebut.

Transfer risiko adalah proses pengalihan sebagian atau seluruh risiko yang ditanggung pada pihak lain (penanggung) yang biasanya adalah perusahaan asuransi. Transfer risiko dapat dilakukan hanya pada jenis risiko yang bersifat murni. Pengalihan risiko dapat dilakukan pada sebagian kecil risiko sampai pada seluruh risiko tergantung besarnya retensi perusahaan asuransi dan tergantung pada besarnya premi yang dibayarkan. Sedangkan pendanaan risiko dilakukan dengan mengalokasikan sebagian dana perusahaan sebagai kompensasi dan cadangan jika risiko benar-benar terjadi. Pendanaan risiko hanya dapat dilakukan pada risiko-risiko yang kecil sampai pada risiko sedang. Jika risiko terlalu tinggi, maka penanganan paling tepat adalah dengan melakukan transfer risiko (Siswanto dan Sulhan, 2008:157).

Manajemen risiko yang efektif oleh bank akan menghasilkan tingkat kesehatan dan kinerja yang baik bagi bank yang bersangkutan. Tingkat kesehatan bank merefleksikan kinerja bank secara kuantitatif maupun kualitatif. Dengan adanya konsep manajemen risiko di bank dapat memastikan bahwa pelaksanaan aktivitas usaha di bank telah memerhatikan risiko-risiko yang dapat terjadi. Selain itu bank juga dapat mengendalikan dan mengelola risiko atas aktivitas usaha yang dilakukan agar tidak menimbulkan kerugian melebihi kemampuan dari bank tersebut. Manajemen

risiko yang dirancang secara detail, artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme secara berkelanjutan (Hayati, 2017:5-7).

Kebijakan juga harus menetapkan bahwa semua lapisan organisasi bertanggung jawab di dalam pelaksanaan manajemen risiko. Selain itu, kebijakan manajemen risiko harus sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, misalnya sesuai dengan Undang-Undang kesehatan dan keselamatan kerja. Proses manajemen risiko harus dilengkapi dengan seperangkat peralatan dan teknik-teknik (*hardware and software*) yang di gunakan pada berbagai tahapan proses bisnis (Siahaan, 2009:43).

2.4 Automatic Teller Machine (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya di lakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.

Transaksi dengan menggunakan ATM memerlukan kartu magnetic atau disebut dengan kartu ATM yang terbuat dari plastik dan kode PIN (*Personal Information Number*) yang dapat beroperasi dengan kartu tersebut. PIN tersebut terdiri dari empat digit angka yang harus dijaga kerahasiaannya. PIN berfungsi untuk memverifikasi kartu yang dimasukkan oleh nasabah di dalam mesin ATM. Proses tersebut di lakukan di computer pusat bank. Oleh

karena itu harus adanya komunikasi antara ATM dan PIN tersebut. Mesin akan melakukan verifikasi dengan melakukan perbandingan dengan PIN yang di simpan di dalam basis data komputer, nantinya akan dikirimkan pesan tanggapan pada layar ATM yang menyatakan bahwa apakah transaksi tersebut dapat dilanjutkan atau di tolak.

Beberapa jenis transaksi yang dapat di lakukan dengan menggunakan ATM antara lain seperti dengan melakukan transaksi informasi diantaranya untuk mengetahui info saldo, mutasi rekening, nilai kurs, kode bank lain, transaksi terakhir dan lain sebagainya. Di dalam transaksi finansial yaitu dapat melakukan tarik tunai, setor tunai, transfer antar bank, penggantian PIN. Kemudian di dalam transaksi yang meliputi tentang pembayaran yaitu diantaranya dengan mesin ATM mampu melakukan pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit, TV, PAM), dapat membeli tiket pesawat, zakat, asuransi, pajak, kredit, cicilan kendaraan bermotor, SIM/STNK dan BPKP, pembayaran SPP dan berbagai jenis transaksi pembayaran lainnya. Selain pembayaran, dengan menggunakan mesin ATM, nasabah juga mampu melakukan transaksi pembelian seperti melakukan pembelian tiket pesawat, pulsa, token listrik, tiket bioskop, lain lain sebagainya. Adapun keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya ATM antara lain *fee* dari pemegang kartu ATM, menarik nasabah (Ismail, 2010:174)

2.4.1 Jenis Mesin ATM

Ada empat jenis ATM yang disediakan oleh pihak bank diantaranya ATM tunai, ATM non tunai, ATM setor tunai, dan ATM serba bisa (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018). Yang pertama yaitu ATM tunai, yaitu merupakan suatu jenis ATM yang paling banyak disediakan oleh pihak bank di tempat-tempat tertentu. Di dalam ATM ini dapat di lakukan penarikan tunai. Selanjutnya, ada ATM non tunai dimana ATM ini merupakan kebalikan dari ATM tunai. Pada ATM non tunai ini tidak bisa melakukan penarikan sejumlah uang, karena pada ATM ini khusus hanya dapat di gunakan sebagai transaksi non tunai seperti transfer uang, bayar tagihan dan lain sebagainya. Yang ketiga, ada ATM setor tunai atau dapat di sebut juga sebagai Cash Deposit Machine (CDM). Pada mesin ini, jika seorang nasabah ingin memasukkan sejumlah uangnya kedalam rekening, maka nasabah tersebut tidak perlu untuk pergi ke bank untuk menyetorkan uangnya kepada teller, cukup datang ke ATM setor tunai untuk memasukkan uang mereka dengan nominal uang minimal yang bisa disetor adalah sebesar Rp50.000,-. Dan yang terakhir ada ATM serba bisa yaitu salah satu mesin yang sangat jarang untuk di temui dan jarang disediakan oleh pihak bank. ATM ini berfungsi untuk melakukan semua transaksi perbankan mulai dari transaksi non tunai hingga setor tunai. Saat ini ketersediaan mesin ATM yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah hanya ATM tunai dan ATM non tunai.

2.4.2 Risiko Operasional

Risiko Operasional adalah risiko yang pada umumnya bersumber dari suatu masalah internal perusahaan, dimana risiko ini dapat terjadi karena lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal dari suatu perusahaan (Fahmi, 2014:54). Contoh dari risiko operasional (*operasional risk*) di dalam perbankan adalah seperti kerusakan pada mesin ATM yang terkena virus sehingga menyebabkan mesin tersebut menjadi eror, kerusakan komputer, kerusakan *maintenance* pabrik, kecelakaan kerja, kesalahan dalam pencatatan pembukuan yang dilakukan secara manual, dan lain sebagainya.

Di dalam perusahaan khususnya perbankan yang mana pasti sangat membutuhkan beberapa mesin untuk menunjang hasil kinerja pegawai dan untuk memuaskan nasabahnya. Pihak bank pastinya akan mengandalkan pada kualitas dari setiap mesin yang di anggap dapat memaksimalkan kinerja pegawai dan dapat memberikan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, maka biaya pada pemeliharaan, perawatan, dan pergantian peralatan mesin bank harus di lakukan secara rutin untuk menghindari kerusakan. Peralatan-peralatan atau *maintenance* pabrik jika diperhatikan dari harga pasar pasti memiliki harga yang berbeda-beda dan pastinya harga untuk peralatan tersebut tergolong tinggi, dan untuk memperoleh peralatan tersebut pun ada yang bisa diperoleh langsung dari dalam negeri, maupun mesin yang harus diperoleh

dari luar negeri. Tidak hanya itu, pihak bank harus menyediakan seorang teknisi yang di anggap mampu untuk dapat mengoperasikan mesin pabrik tersebut apabila terjadi suatu kesalahan atau kerusakan yang akan timbul dikemudian hari.

Faktor utama yang menyebabkan komputer atau mesin tersebut menjadi eror salah satunya adalah karena masuknya virus. Risiko yang di perkirakan dapat timbul dari suatu komputer ataupun mesin itu seperti dengan terjadinya perubahan data-data yang terdapat di dalam komputer atau mesin yang di akibatkan oleh virus yang menyerang. Masuknya virus kedalam jaringan komputer ini merupakan hal yang sangat sering terjadi karena jaringan komputer berhubungan langsung dengan internet. Maka dari itu komputer tersebut harus memiliki anti virus yang terbaru, dan pihak perbankan harus menempatkan tempat yang aman dan khusus untuk meyimpan data-data dan dokumen nasabah yang di anggap penting untuk menghindari suatu risiko di kemudian hari.

Cara yang dapat di lakukan untuk mengamankan dokumen atau data-data yang di anggap penting tersebut seperti dengan melakukan penyimpanan di dua tempat yang bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak terduga seperti terjadinya kebakaran, banjir, pencurian. Alternatif kedua adalah dengan cara membuat password khusus yang mana password tersebut hanya di ketahui oleh orang-orang yang di anggap penting untuk mengetahuinya.

2.5 Penelitian Terkait

Penelitian tentang analisis manajemen risiko bukanlah merupakan hal yang baru di dalam suatu penelitian, banyak penelitian-penelitian terdahulu yang juga melakukan analisis, meneliti, dan membahas tentang analisis manajemen risiko. Dalam melakukan penelitian ini, ada terdapat beberapa karya tulis yang peneliti anggap mendekati dengan penelitian yang sedang di teliti.

Untuk melihat lebih jelas, hasil dari penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti terdahulu dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Salma Khoirunnisaa' A (2017)	Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Ungaran	Pendekatan deskriptif kualitatif	Penerapan manajemen risiko layanan BSM Mobile, Bank Syariah Mandiri Kc Ungaran telah mengacu pada PBI dan POJK tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Selain itu Bank Syariah Mandiri meminimalisir risiko dengan tips-tips aman pada nasabah dalam menggunakan BSM Mobile yaitu diantaranya dengan menjaga informasi rahasia akun bank,

Tabel 2.1-Lanjutan

				<p>menghindari mengunduh software palsu pada application store, waspada terhadap e-mail, SMS dan telepon yang tidak dikenal, menghubungi customer service bank jika terjadi kejanggalaan ada rekening, mengkonfirmasi penerima uang dan rutin mengecek rekening nasabah.</p>
2	Debi Putri Ningsih (2017)	Analisis Sistem Manajemen Risiko Pada Penerbitan iB Hasanah	Penelitian kualitatif	<p>Manajemen risiko iB Hasanah Card Cabang Tanjung Karang tidak bertentangan dengan prinsip Islam karena pihak bank menganut prinsip kehati-hatian dan melakukan manajemen risiko dalam Islam yaitu berusaha untuk menjaga amanah Allah SWT akan harta untuk kemaslahatan manusia. kekayaan demi</p>
3	Yaniar Wineta Pratiwi, Dwiatmanto, dan Maria Gorreti Wi Endang NP (2016)	Analisis Manajemen Risiko Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Modal Kerja Bermasalah (Studi Pada Bank PT.	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	<p>Penerapan manajemen risiko kredit yang meliputi pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran,</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

		Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Ponorogo)		pemantauan, dan sistem informasi manajemen risiko kredit, serta sistem pengendalian intern untuk meminimalisir kredit modal kerja bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persore) Tbk cabang Ponorogo telah dilaksanakan dengan baik.
4	Nur Fathoni (2014)	Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Di PT BPRS Sukowati Kantor Cabang Boyolali	Penelitian bersifat kualitatif	Manajemen risiko merupakan kerjasama antara AO yang menangani nasabah dan remedial. Manajemen risiko di bank ini di lakukan dalam tiga tahapan yaitu pertama tahap perencanaan yang meliputi kegiatan persiapan dan pemeriksaan persyaratan dokumen calon nasabah. Tahap kedua adalah tahap pelaksanaan yang berisikan kegiatan survei dan analisa pembiayaan oleh AO yang difokuskan pada prinsip 5C. Dan tahap ketiga adalah tahap pengendalian yang berisikan kegiatan pemantauan pembiayaan, baik dari segi penggunaan pembiayaan maupun dari segi angsuran

Tabel 2.1-Lanjutan

5	Oka Aviani Safitri dan Zahroh Z.A. Nila Firdausi Nuzula. (2014)	Analisis Manajemen Risiko Kredit Dalam Meminimalisir kredit Bermasalah Pada Kredit Usaha Rakyat (Studi Pada Bank Jatim Cabang Mojokerto)	Penelitian bersifat deskriptif	Bank Jatim Cabang Mojokerto telah menerapkan dengan baik pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan sistem informasi manajemen risiko kredit, dan pengendalian risiko kredit. Penerapan ini menyarankan agar bank menjaga independensi staf kredit dan meningkatkan proses pemantauan kredit
---	---	--	--------------------------------	---

Sumber: Data diolah, 2019

Tabel di atas merupakan beberapa penelitian yang mendekati dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Seperti skripsi yang ditulis oleh Salma Khoirunnisaa' A (2017) dengan judul Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Ungaran. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan sekunder yang didapat menggunakan pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Setelah data tersebut telah terkumpul selanjutnya data tersebut dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Salma Khoirunnisaa' A dalam penerapan manajemen risiko layanan BSM Mobile, Bank Syariah Mandiri Kc Ungaran telah mengacu pada PBI dan POJK

tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Selain itu Bank Syariah Mandiri meminimalisir risiko dengan tips-tips aman pada nasabah dalam menggunakan BSM Mobile yaitu diantaranya dengan menjaga informasi rahasia akun bank, menghindari mengunduh software palsu pada application store, waspada terhadap e-mail, SMS dan telepon yang tidak dikenal, menghubungi *customer service* bank jika terjadi kejanggalan ada rekening, mengkonfirmasi penerimaan uang dan rutin mengecek rekening nasabah. Perbedaan antara penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan skripsi yang ditulis oleh Salma Khoirunnisaa' A adalah pada penelitian Salma Khoirunnisaa' A membahas tentang layanan Mobile Banking serta cara Bank Syariah Mandiri dalam meminimalisir risiko terhadap penggunaan layanan mobile banking. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh peneliti adalah tentang layanan mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) dan cara Bank Aceh Syariah meminimalisir risiko yang terdapat pada layanan *Automatic Teller Machine* (ATM).

Kemudian skripsi yang ditulis oleh Debi Putri Ningsih (2017) yang berjudul Analisis Sistem Manajemen Risiko Pada Penerbitan iB Hasanah Card (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Tanjung Karang). Penelitian yang di lakukan oleh Febi Putri Ningsih ini bersifat lapangan, dan metode analisa data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan menjabarkan data yang diperoleh dari wawancara dilapangan

kemudian dengan berpedoman pada sumber tertulis sebagai langkah konfirmasi mengenai data yang diperoleh dari penelitian dilapangan. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa manajemen risiko iB Hasanah Card Cabang Tanjung Karang tidak bertentangan dengan prinsip islam karena pihak bank menganut prinsip kehati-hatian dan melakukan manajemen risiko dalam islam yaitu berusaha untuk menjaga amanah Allah SWT akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Risiko operasional terjadi akibat lemahnya pengawasan yang diterapkan Bank BNI Syariah terhadap produk yang dijual bebas dipasar modern atau *merchant* (penjual barang/jasa). Berbagai sumber ayat Al-Qur'an telah memberikan kepada manusia akan pentingnya pengelolaan risiko serta sesuai dengan fatwa Syariah Nasional (DSN) No.54/DSN-MUI/X/2006. Yang membedakan antara penelitian yang dibuat oleh Debi Putri Ningsih dan yang di lakukan oleh peneliti adalah terletak pada variabelnya, dimana pada penelitian yang di lakukan oleh Debi Putri Ningsih adalah tentang iB Hasanah Card, dan pada skripsi nya dia membahas bahwa penerbitan iB Hasanah Card tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Sedangkan pada penelitian yang di lakukan oleh peneliti adalah tentang melakukan pengendalian terhadap risiko yang terdapat pada mesin *Automatic Teller Machine* (ATM).

Jurnal yang ditulis oleh Yaniar Wineta Pratiwi, Dwiatmanto, dan Maria Gorreti Wi Endang NP (2016) dengan judul Analisis Manajemen Risiko Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Modal

Kerja Bermasalah (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Ponorogo. Penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Yaniar Wineta Pratiwi, Dwiatmanto, dan Maria Gorreti Wi Endang NP bahwa penerapan manajemen risiko kredit yang meliputi pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan sistem informasi manajemen risiko kredit, serta sistem pengendalian intern untuk meminimalisir kredit modal kerja bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Ponorogo telah dilaksanakan dengan baik. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dan jurnal yang dibuat oleh Yaniar Wineta Pratiwi, Dwiatmanto, dan Maria Gorreti Wi Endang NP adalah terletak pada variabel yang dilakukan untuk melakukan penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk meminimalisir risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM), sedangkan pada jurnal yang mereka tulis tentang meminimalisir risiko kredit pada modal kerja yang bermasalah.

Selanjutnya, jurnal yang ditulis oleh Oka Aviani Safitri, Zahroh Z.A dan Nila Firdausi Nuzula (2014) yang berjudul Analisis Manajemen Risiko Kredit Dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah Pada Kredit Usaha Rakyat (Studi Pada Bank Jatim Cabang Mojokerto). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Oka Aviani Safitri, Zahroh Z.A dan Nila

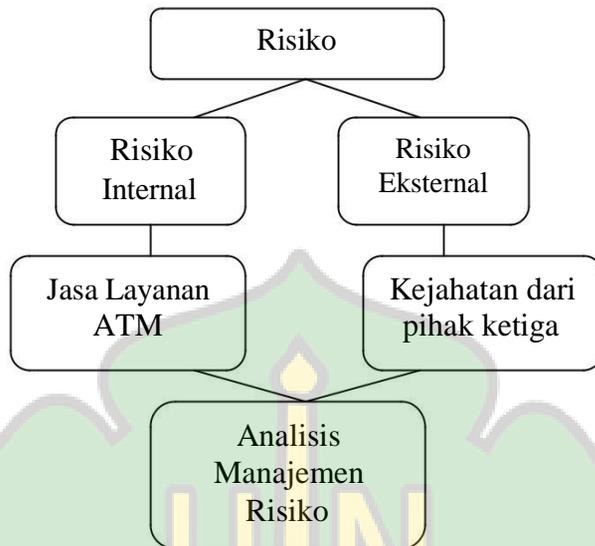
Firdausi Nuzula menunjukkan bahwa di Bank Jatim Cabang Mojokerto telah menerapkan dengan baik pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan sistem informasi manajemen risiko kredit, dan pengendalian risiko kredit. Penerapan ini menyarankan agar bank menjaga independensi staf kredit dan meningkatkan proses pemantauan kredit. Adapun yang membedakan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan jurnal yang ditulis oleh Oka Aviani Safitri, Zahroh Z.A dan Nila Firdausi Nuzula adalah bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang bagaimana Bank Aceh Syariah dapat melakukan proses identifikasi, pengukuran, dan pemantauan pada setiap risiko yang terdapat pada *Automatic Teller Machine* (ATM), sedangkan pada jurnal yang mereka tulis membahas tentang proses meminimalisir kredit yang bermasalah pada kredit usaha rakyat.

Terakhir skripsi yang ditulis oleh Nur Fathoni (2014) dengan judul skripsi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Di PT BPRS Sukowati Kantor Cabang Boyolali. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Fathoni adalah penelitian yang bersifat kualitatif dan metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko merupakan kerjasama antara AO yang menangani nasabah dan remedial. Manajemen risiko di bank ini dilakukan dalam tiga tahapan yaitu pertama tahap perencanaan yang

meliputi kegiatan persiapan dan pemeriksaan persyaratan dokumen calon nasabah. Tahap kedua adalah tahap pelaksanaan yang berisikan kegiatan survey dan analisa pembiayaan oleh AO yang difokuskan pada prinsip 5C. Dan tahap ketiga adalah tahap pengendalian yang berisikan kegiatan pemantauan pembiayaan, baik dari segi penggunaan pembiayaan maupun dari segi angsuran. Persamaan antara penelitian yang di lakukan oleh Nur Fathoni dan penelitian yang di lakukan oleh penulis adalah sama-sama ingin melakukan analisis manajemen risiko. Adapun yang membedakan antara penelitian yang di lakukan oleh peneliti dan Nur Fathoni adalah terletak pada variabelnya, bahwa variabel yang di lakukan oleh Nur Fathoni adalah pembiayaan Murabahah sedangkan yang di lakukan oleh peneliti variabel nya adalah *Automatic Teller Machine* (ATM).

2.6 Kerangka Pemikiran

Untuk dapat menemukan titik kebenaran dari permasalahan yang di teliti, maka di perlukan adanya pemikiran untuk menjadi suatu landasan. Berikut merupakan gambaran kerangka berfikir:

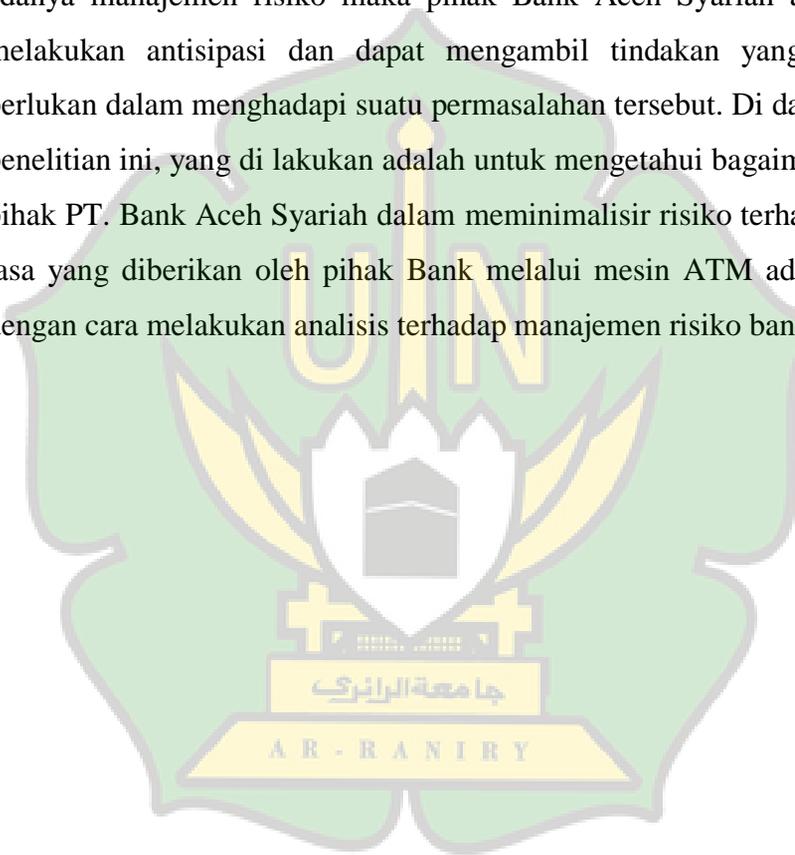


Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan maupun organisasi pasti akan mendatangkan suatu risiko. Risiko bisa datang dari mana saja, baik dari risiko yang timbul dari internal maupun eksternal perusahaan dan organisasi. Risiko internal merupakan risiko yang disebabkan dari dalam bank itu sendiri. Salah satunya seperti risiko yang timbul dari salah satu jasa yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah kepada nasabah untuk memudahkan nasabahnya di dalam melakukan transaksi pembayaran atau pembelian yang dikenal sebagai mesin ATM. Adanya mesin ATM dianggap sangat membantu karena dapat mempermudah nasabah, tetapi ketersediaan mesin ATM juga dapat memberikan risiko bagi nasabah. Sebaliknya, risiko eksternal meliputi suatu risiko yang diakibatkan dari luar bank seperti adanya

kejahatan-kejahatan yang di sebabkan dari pihak ketiga atau kesalahan yang di lakukan oleh nasabah pengguna ATM.

Risiko yang mungkin akan terjadi tersebut tidak dapat di hilangkan, tetapi risiko tersebut dapat untuk di minimalisir. Dengan adanya manajemen risiko maka pihak Bank Aceh Syariah akan melakukan antisipasi dan dapat mengambil tindakan yang di perlukan dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut. Di dalam penelitian ini, yang di lakukan adalah untuk mengetahui bagaimana pihak PT. Bank Aceh Syariah dalam meminimalisir risiko terhadap jasa yang diberikan oleh pihak Bank melalui mesin ATM adalah dengan cara melakukan analisis terhadap manajemen risiko bank.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian yang bersifat kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya yang bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiarto, 2015:08). Sedangkan yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau (Saepul dan Bahruddin, 2014:05).

Penelitian kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi dari pihak PT. Bank Aceh Syariah di dalam menerapkan manajemen risiko pada operasional *Automatic Teller Machine* (ATM). Untuk mendapatkan suatu gambaran atau realita yang sebenarnya dialami oleh nasabah di dalam melakukan transaksi melalui ATM, apakah manajemen risiko yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Aceh telah diterapkan dengan baik dan benar atau belum sepenuhnya.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat di Jl. Mr. Mohd. Hasan No.89 Desa Batoh, Lamcot, Darul Imarah. Kota Banda Aceh, Aceh 23245. Di lakukan penelitian pada kantor pusat Bank Aceh Syariah karena Bank Aceh merupakan bank daerah Aceh yang mana masyarakat Aceh dominan menggunakan tabungan Bank Aceh Syariah.

3.3 Sumber Data

Di dalam penelitian ini sumber data yang dilakukan oleh penulis ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus (Oei, 2005:38). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dari beberapa karyawan dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah yang di yakini mengetahui dan memahami serta dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang sedang diteliti.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dan disimpan oleh orang lain yang biasanya merupakan data masa lalu/historikal (Wibisono, 2003:119). Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari *Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah, jurnal, dan buku-buku. Dalam hal ini penulis tentunya akan mengkaji segala bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu:

- a. Wawancara (*interview*) adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara (Bungin, 2005:136). Dalam Sugiyono, (2012) membagi wawancara menjadi tiga yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam praktik dilapangan yang sering terjadi, menerapkan tiga jenis wawancara secara silih berganti dan atau secara terkombinasi. Sebelum kelapangan ada persiapan tentang materi yang diwawancarai atau di sebut dengan terstruktur. Menurut situasi dan kondisi tertentu persiapan pertanyaan tidak berlaku sama sekali atau di sebut dengan tidak berstruktur. Adakalanya juga pertanyaan yang disiapkan cocok dengan situasi dan kondisi, tetapi ada juga pertanyaan dadakan yang harus diberikan atau di sebut dengan semi terstruktur (Suwendra, 2018:55-56).

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan teknik wawancara semi terstruktur dengan beberapa karyawan dan nasabah Bank Aceh Syariah yang di anggap

memahami dan dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan oleh peneliti sebelumnya. Kemudian setelah pertanyaan tersebut telah dijawab oleh informan kemudian peneliti dapat bertanya lagi pertanyaan-pertanyaan yang dianggap penting sebatas tidak keluar dari konteks permasalahan. Dimana nantinya peneliti akan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak divisi manajemen risiko yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang penanganan dan cara untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang, *Customer Service* (CS) yang bertujuan untuk mengetahui keluhan yang sering diterima dari setiap nasabah yang melakukan complain dalam melakukan transaksi menggunakan ATM, dan nasabah yang bertujuan untuk menyesuaikan atau menyeimbangi antara manajemen risiko yang telah ditetapkan oleh bank dengan kejadian yang dialami nasabah pada saat melakukan transaksi.

b. Dokumentasi

Di dalam penelitian ini dokumentasi yang dikumpulkan yaitu dari tulisan-tulisan, dan dapat pula berupa foto-foto yang didapatkan pada saat peneliti sedang melakukan wawancara langsung kepada pihak Bank Aceh Syariah.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang di yakini memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan yang sedang di teliti (Rukin, 2019:75). Dalam penelitian ini ada sebanyak 12 informan yang akan diwawancarai. 2 informan merupakan pegawai PT. Bank Aceh Syariah dari jabatan yang berbeda-beda yaitu pihak divisi manajemen risiko dan *customer service* (CS). Dan 10 informan merupakan nasabah pengguna ATM PT. Bank Aceh mulai dari pengguna ATM terbaru sampai yang terlama. Berikut merupakan informan pegawai PT. Bank Aceh Syariah yang peneliti anggap dapat memberikan informasi yang di perlukan oleh peneliti:

Tabel 3.1
Informan Penelitian Pegawai PT.Bank Aceh
Syariah

No	Nama Informan	Status Informan	Jabatan Informan
1	Riski Fadhillah	Pegawai PT.Bank Aceh Syariah	<i>Staf Risk Management</i>
2	Fia Wardiana	Pegawai PT.Bank Aceh Syariah	<i>Customer Service (CS)</i>

Sumber: Data diolah, 2019

Adapun teknik pengambilan informan yang di lakukan pada penelitian ini yaitu bagi karyawan bank menggunakan teknik *purposiv sampling* atau pengambilan sampel secara sengaja artinya bahwa informan yang telah ditentukan oleh peneliti di anggap telah sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah seseorang yang di anggap mengerti dan bisa menjawab setiap pertanyaan yang sesuai dengan topik dari penelitian yang di lakukan. Selain itu nantinya informan tersebut akan diwawancarai

secara mendalam (*indepth interview*) untuk mendapatkan informasi yang valid, relevan dan memadai.

Sedangkan wawancara yang di lakukan kepada nasabah merupakan wawancara tidak terikat, artinya wawancara ini di lakukan dengan menggunakan pertanyaan yang mengkehendaki dari pendapat atau penjelasan seseorang. Jawaban nasabah nantinya akan menyeimbangi antara manajemen risiko pada operasional ATM yang di lakukan oleh pihak bank sesuai dengan apa yang dialami oleh setiap nasabah pada saat mereka melakukan transaksi. Berikut merupakan daftar informan bagi nasabah pengguna kartu ATM PT. Bank Aceh Syariah:

Tabel 3.2
Informan Penelitian Nasabah PT. Bank Aceh
Syariah

No	Nama Informan	Status Informan	Tahun Pemakaian ATM
1	Sofyan Saleh	PNS	19 tahun
2	Raiza	Kontraktor	15 tahun
3	Putri Monica	Pengusaha	12 tahun
4	Shella Ariska	Wirausaha	9 tahun
5	Izma Fazlun Jannah	Mahasiswa	7 tahun
6	Tya Febinisa	Karyawan Swasta	5 tahun
7	Devi Ferayanti	Mahasiswa	4 tahun
8	Syarifah Raudzah	Mahasiswa	4 tahun
9	Alief Putra	Mahasiswa	3 tahun
10	Ahmad Ramadhan	PNS	1 tahun

Sumber: Data diolah, 2019

3.6 Instrumen penelitian

Dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu alat untuk menguatkan hasil dari penelitian yang di lakukan. Adanya instrumen penelitian di anggap penting karena bertujuan sebagai

sarana pengumpulan data yang nantinya akan menentukan suatu keberhasilan di dalam melakukan suatu penelitian. Adapun alat-alat yang di perlukan pada saat melalukan penelitian adalah sebagai berikut:

a. *Handphone*

Handphone merupakan salah satu alat yang penting di dalam melakukan suatu penelitian. Tujuannya untuk merekam seluruh percakapan yang di lakukan oleh peneliti dan informan sehingga memudahkan peneliti untuk fokus terhadap setiap jawaban yang diberikan oleh informan. Keunggulan lain menggunakan *handphone* pada saat penelitian adalah juga dapat diputar kembali pada saat peneliti menyelesaikan tulisannya. Hal ini juga dapat mengurangi adanya suatu kesalahan di dalam menyelesaikan karya tulis karena adanya suatu keterbatasan peneliti.

b. Kamera

Kamera merupakan alat kedua yang terpenting di dalam melakukan suatu penelitian. Tujuannya adalah untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan dokumentasi berupa foto-foto yang di lakukan pada saat proses wawancara sedang berlangsung bersama beberapa informan.

c. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan unsur yang terpenting di dalam melakukan suatu penelitian. Tujuannya adalah untuk menjadikan wawancara yang di lakukan oleh peneliti lebih terarah sehingga tidak menyimpang dari permasalahan penelitian yang di lakukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan salah satu upaya dalam mencari dan menata suatu data secara sistematis suatu catatan hasil wawancara, dokumentasi dan lain sebagainya untuk meningkatkan pemahaman tentang permasalahan yang diteliti (Safrina, 2019:46). Adapun langkah-langkah yang di gunakan dalam analisis data penelitian ini seperti yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu (Wastakbaru, 2018:61-62).

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat diperoleh dari sebelum di lakukannya penelitian, saat berlangsungnya penelitian, dan di akhir penelitian. Secara lebih jelasnya, proses pengumpulan data ini sudah di lakukan ketika penelitian yang di lakukan masih berupa konsep. Pada tahap ini, data atau permasalahan yang diperoleh dari complain yang di lakukan oleh nasabah pengguna ATM, yang nantinya pemasalahan tersebut akan dipecahkan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penggolongan atau proses pemilihan data yang di perlukan dan data yang tidak di perlukan. Pada

tahap ini penulis akan mengumpulkan setiap data mulai dari mengetahui seperti apa kriteria risiko pada ATM, faktor apa yang menyebabkan terjadinya suatu risiko pada ATM, serta cara untuk meminimalisir akan risiko yang terdapat pada ATM. Kemudian data yang penulis dapatkan tersebut selanjutnya akan disatukan dan dianalisis.

c. *Display Data* (Penyajian Data)

Display data atau penyajian data meliputi tentang pengolahan data yang mana data-data yang telah dikumpulkan dan diolah selanjutnya akan diatur atau ditata kembali sehingga data tersebut dapat tersusun secara rapi dan sistematis yang akhirnya mudah untuk dipahami. Pada tahap ini, penulis merangkum semua hal-hal pokok dan setelah itu disusun dalam bentuk deskriptif sehingga dapat memudahkan penulis untuk menganalisis penerapan manajemen risiko pada operasional ATM PT. Bank Aceh Syariah sesuai dengan fokus dan rumusan masalah.

d. Penarikan kesimpulan

Tahap yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti melalui dari beberapa sumber dan dari segala macam teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Teori-teori tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang penulis dapatkan dari hasil wawancara kepada pihak karyawan dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah dan dari dokumentasi. Pada tahapan

inilah peneliti akan menjawab permasalahan dari manajemen risiko pada operasional ATM PT. Bank Aceh Syariah.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Aceh Syariah

Mendirikan bank milik pemerintah Aceh teretus dari dewan pemerintah daerah (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018). Setelah disetujui oleh dewan perwakilan rakyat daerah peralihan provinsi aceh di kuta raja yang sekarang menjadi Banda Aceh dengan surat keputusan Nomor. 7/DPRD/5 PT. Bank Aceh Syariah dalam perjalanan sejarahnya telah melalui beberapa perubahan atau transformasi sejak mulai beroperasi pada tahun 1957 sampai dengan perkembangan terakhir selama lebih dari enam dekade. Beberapa orang mewakili pemerintah daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan wakil notaris di kutaraja untuk mendirikan suatu bank dalam bentuk perseroan terbatas yang bernama “PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV (*Namlooze Vennotschap*) dengan modal dasar ditetapkan Rp25.000.000.00 (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018).

Setelah beberapa kali terdapat perubahan pada akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari menteri keuangan dengan surat putusan Nomor. 12096/BUM/II dan pengesahan bentuk hukum dari menteri kehakiman dengan surat keputusan Nomor. J.A.5/22/9 Tanggal 18 Maret 1960. Saat itu PT. Bank Kesejahteraan Atjeh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai

direktur dan komisaris terdiri dari Teuku Soelaiman Polem, Abdullah bin Muhammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Ditetapkannya UU No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, semua bank di pemerintah daerah yang sudah berdiri sebelumnya harus menyesuaikan diri dengan UU tersebut.

Untuk memenuhi segala ketentuan tersebut maka pada tahun 1963 pemerintah daerah Provinsi Istimewa Aceh membuat peraturan daerah No.12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya bank pembangunan daerah istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian bank pembangunan daerah istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi suatu pelaksanaan usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian atau tepatnya pada Tanggal 7 April 1973, gubernur kepala daerah istimewa Aceh mengeluarkan surat keputusan No.54/1973 tentang penetapan pelaksanaan pengalihan PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan tersebut baik dari hukum, hak, kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada Tanggal 6 Agustus 1973, yang di anggap sebagai suatu hari lahir Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang lingkup yang luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, pemerintah daerah telah beberapa kali melakukan suatu perubahan daerah (perda), yaitu

mulai perda No.10 Tahun 1974, perda No,6 Tahun 1978, perda No.5 Tahun 1982, perda No.8 Tahun 1988, perda No.3 Tahun 1993, dan yang terakhir peraturan daerah provinsi istimewa Aceh No: 2 Tahun 1999 Tanggal 2 Maret 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum bank pembangunan daerah istimewa Aceh menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang disahkan oleh menteri dalam negeri dengan keputusan menteri dalam negeri No.584.21.343 Tanggal 31 Desember 1999.

Adanya perubahan dari badan hukum perusahaan daerah menjadi perseroan terbatas dilatar belakangi oleh keikut sertaan bank pembangunan daerah istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan suatu bank yang ditetapkan dari keputusan bersama suatu menteri keuangan Republik Indonesia dan gubernur Bank Indonesia No.53/KMK. 017/1999 dan No.31/12/KEP/GBI Tanggal 8 Februari 1999 tentang pelaksanaan program rekapitalisasi bank umum, yang ditindak lanjuti dengan penanda tangan perjanjian rekapitalisasi antara pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada Tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan badan hukum menjadi perseroan terbatas ditetapkan dengan akte notaris Husni Usman, SH No.55 tanggal 21 April 1999 bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh atau PT. Bank BPD Aceh. Perubahan ini telah disahkan oleh menteri kehakiman RI dengan surat keputusan No.C-8260 HT.01.01. TH.99 Tanggal 6 Mei 1999. Dalam akte pendirian

perseroan ditetapkan suatu modal dasar PT.Bank BPD Aceh sebesar RP150 Milyar. Sesuai dengan suatu akte notaris Husni usman, SH No.42 Tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar di tempatkan PT. Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp500 Milyar.

Berdasarkan dari akte notaris Husni Usman tentang pernyataan putusan dari rapat No.10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000.00 dan perubahan nama perseroan menjadi PT.Bank Aceh. Perubahan ini telah disahkan oleh menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada Tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh keputusan gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 Tanggal 29 September 2010.

Bank kemudian memulai aktifitas perbankan syariah dengan diterimanya suatu surat Bank Indonesia No.6/4DpbBNA Tanggal 19 Oktober 2004 mengenai izin pembukaan kantor cabang syariah bank dalam aktifitas komersial bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004.

PT. Bank Aceh Syariah mulai mengukir sejarah baru melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) Tanggal 25 Mei 2015 bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah pada keseluruhannya. Maka setelah tanggal keputusan tersebut

proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian setelah melalui berbagai tahapan dan suatu proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari dewan komisioner OJK pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Adanya suatu izin operasional konversi tersebut telah ditetapkan berdasarkan keputusan dewan komisioner OJK No.KEP-44/D.03/2016 Tanggal 1 September 2016 tentang pemberian izin perubahan kegiatan bank umum konvensional menjadi bank umum syariah PT. Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh dewan komisioner OJK kepada gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui kepala OJK provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Perubahan dari kegiatan operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Mulai tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip ketentuan PBI No.11/15/PBI/2009.

Proses konversi Bank Aceh dari bank konvensional menjadi bank syariah di harapkan dapat membawa dampak yang positif bagi seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal. Sampai saat ini PT. Bank Aceh Syariah memiliki 160 jaringan kantor yang terdiri dari 1

kantor pusat, 1 kantor pusat operasional, 25 kantor cabang, 88 kantor cabang pembantu, 27 kantor kas, dan 18 payment point.

4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT. Bank Aceh Syariah

Landasan dalam penyusunan visi misi dan moto PT. Bank Aceh Syariah adalah ayat tentang dampak dari suatu pemikiran atau perkataan yang baik. Seperti Firman Allah yang tertulis dalam Q.S Ibrahim ayat 24-25:

أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ
 أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ ﴿٢٤﴾ تُوْتِي أكلَهَا كُلَّ
 حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا ۗ وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ
 يَتَذَكَّرُونَ ﴿٢٥﴾

“*Tidakkah kamu perhatikan bagaimana Allah telah membuat perumpamaan kalimat yang baik seperti pohon yang baik, akarnya kuat dan cabangnya (menjulangi) ke langit. Pohon itu menghasilkan buahnya pada setiap musim dengan seizin Tuhannya. Dan Allah membuat perumpamaan itu untuk manusia agar mereka selalu ingat*” (Q.S Ibrahim [14]:24-25).

Perumusan visi misi dan moto PT. Bank Aceh Syariah diawali dengan perumusan dari nilai-nilai budaya perusahaan baik secara individu maupun korporasi yang tertuang dalam standar pelayanan perusahaan (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah

2018). Berikut merupakan visi misi dan moto PT. Bank Aceh Syariah:

1. Visi

Menjadi Bank Syariah terdepan dan terpercaya dalam pelayanan di Indonesia.

2. Misi

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
2. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah, maupun korporasi.
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stake holders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif.
4. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

Untuk dapat mengemban visi dan misi bank, pegawai, dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan nilai-nilai filosofi luhur yang terkandung dalam pilah dan perilaku budaya kerja yaitu:

1. Bekerja adalah ibadah kepada Allah SWT dengan penuh keimanan dan ketakwaan.
2. Profesionalisme dan integritas pegawai/manajemen.

3. Pengelolaan bank secara sehat dan berdaya saing tinggi.
4. Kepuasan nasabah yang tinggi.
5. Prestasi kerja dan kesejahteraan adalah karunia Allah SWT.

Nilai-nilai budaya perusahaan dilaksanakan sebagai acuan perilaku bagi manajemen dan pegawai dalam menjalankan operasi perusahaan dan dalam menjalin hubungan dan berinteraksi dengan seluruh pemangku kepentingan Bank Aceh. Dengan adanya nilai-nilai budaya perusahaan dan kode etik perilaku pegawai di harapkan akan mendukung dan memperjelas identitas perusahaan baik secara korporasi ataupun melalui ciri khas semua pegawai di harapkan akan membawa perusahaan terus maju, berkembang dan unggul sesuai dengan visi dan misi yang pada akhirnya memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

3. Moto

Adapun moto dari Bank Aceh Syariah adalah kepercayaan dan kemitraan.

“Kepercayaan” adalah suatu manivestasi dan wujud bank sebagai amanah dari nasabah, pemilik, dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan serta mengamankan kepercayaan tersebut.

“Kemitraan” adalah suatu jalinan kerja sama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan,

saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah

Struktur organisasi merupakan sarana untuk mendistribusikan kekuasaan yang di perlukan dalam memanfaatkan sumber daya organisasi untuk mewujudkan suatu tujuan organisasi (Mulyadi, 2007:09). Demi keberlangsungan pengembangan organisasi sesuai dengan kemampuan, ukuran dan kompleksitas usaha PT. Bank Aceh Syariah maka adanya suatu struktur organisasi. Sejalan dengan kebutuhan suatu organisasi strategi dan arah pengembangan bank, struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah telah mengalami beberapa kali penyesuaian, prinsip organisasi PT. Bank Aceh Syariah yang terbaru telah ditetapkan dengan surat keputusan direksi No.430/DIR/I/2017 Tanggal 25 Januari 2017 tentang struktur organisasi dan diskripsi setiap pekerjaan PT. Bank Aceh Syariah yang telah memadai untuk mengatur setiap kegiatan bank dan arah kegiatan bisnis bank jangka pendek dan menengah.

Struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah disesuaikan dengan visi dan misi bank, persaingan industri perbankan, perubahan regulasi dan perkembangan teknologi informasi dengan tidak mengabaikan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) pada Bank Umum Syariah.

Pengembangan dari suatu organisasi PT. Bank Aceh Syariah dilandaskan pada azas-azas organisasi yang sehat, efektif dan efisien yang di dalamnya terdapat perencanaan dan pengawasan

yang terpusat, pelaksanaan yang disentralisasikan dan pada setiap manajemen melakukan pengendalian intern dan pengawasan yang berbasis risiko atas pelaksanaan tugas masing-masing unit kerja. Untuk mengetahui lebih jelas struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah maka akan dilampirkan pada Lampiran ke 4 (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018).

4.2 Susunan Organisasi Manajemen Risiko PT. Bank Aceh Syariah

Adapun yang menjadi susunan organisasi manajemen risiko sesuai dengan surat keputusan direksi PT. Bank Aceh Syariah No. 430/DIR/I/2017 Tanggal 25 Januari 2017 adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1
Susunan Organisasi Manajemen Risiko PT. Bank Aceh Syariah

Hal utama yang bertanggung jawab pada susunan organisasi manajemen risiko pada PT. Bank Aceh Syariah adalah Direktur Kepatuhan yang berfungsi untuk merumuskan strategi dan menetapkan sistem dan prosedur setiap kepatuhan yang akan digunakan untuk menyusun ketentuan dan pedoman internal bank,

memastikan bahwa seluruh dari kebijakan, sistem, prosedur dan setiap kegiatan yang di lakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, mengikuti peraturan Otoritas Jasa keuangan dan perundang-undangan. Selanjutnya yaitu divisi manajemen risiko yang mengembangkan laporan bersifat informatif dan akuntabel secara tepat dan cepat membantu dalam melakukan proses identifikasi, pengukuran, monitoring, kontroling, dan pengendalian risiko. Kemudian adanya bidang identifikasi dan pengukuran risiko, bidang kebijakan dan pengkajian risiko, bidang monitoring dan lapangan manajemen risiko, bidang APU (Anti Pencurian Uang)/PPT (Pencegahan Pendanaan Terorisme).

Adapun tugas dan tanggung jawab komite manajemen risiko memberikan rekomendasi kepada direktur utama sekurang-kurangnya meliputi penyusunan kebijakan manajemen risiko serta perubahannya, termasuk strategi manajemen risiko, tingkat risiko yang diambil dan toleransi risiko, kerangka manajemen risiko serta rencana kontijensi untuk mengantisipasi terjadinya kondisi yang tidak normal. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas komite manajemen risiko dan satuan kerja manajemen risiko (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018).

4.2.1 Kegiatan-Kegiatan Bank Aceh Syariah

Ada beberapa produk yang terdapat di bank syariah diantaranya seperti produk pengimpunan dana, produk penyaluran dana, dan produk jasa. Nasabah perbankan syariah sudah seharusnya mengetahui apa-apa saja produk yang terdapat di dalam

bank tersebut, tujuannya adalah untuk selanjutnya nasabah tersebut dapat menyusun strategi pemasaran apa yang cocok bagi produk-produk tersebut.

Bukan hanya produk-produk bank, untuk mendukung dan memperlancar suatu kegiatan usaha bank maka perlu adanya jasa yang baik dan memuaskan yang disediakan oleh pihak bank. Semakin bagus jasa yang diberikan maka nasabah akan semakin puas, sebaliknya jika jasa bank yang diberikan tidak lengkap maka nasabah akan merasa tidak puas dan akan beralih ke bank-bank yang lainnya yang di anggap nasabah dapat memenuhi keinginan mereka. Ada banyak sekali jenis-jenis jasa di dalam perbankan seperti menerima setoran berupa pembayaran pajak, pembayaran telfon, pembayaran air, pembayaran listrik dan pembaruan uang sekolah. Tidak hanya menerima setoran, tetapi bisa juga di dalam melayani pembayaran-pembayaran seperti pembayaran gaji/pensiun/honorarium, pembayaran deviden, pembayaran kupon, pembayaran bonus/hadiah/selain itu jasa yang diberikan juga dapat berupa transfer (kirим uang), inkaso (*collection*), kliring (*clearing*), *safe deposit box*, bank card, bank notes (valas), bank garansi, referensi bank, *letter of credit* (L/C), cek wisata (*travellers cheque*), jual beli surat berharga, dan jasa yang lain sebagainya (Kasmir, 2008:117).

Berikut ini merupakan produk-produk yang terdapat di dalam perbankan, diantaranya:

4.2.2 Produk penghimpunan Dana

Di perbankan syariah, penghimpunan dana dapat diartikan seperti suatu upaya meningkatkan dana dari para nasabah yang menabung. Penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan oleh bank dilakukan dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro yang secara total disebut dengan dana pihak ketiga (Huda dan Nasution, 2014:130).

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini dapat memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkannya. Jenis penghimpunan dana melalui tabungan merupakan produk penghimpunan dana yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena hasilnya termasuk kecil, tetapi jumlah nasabah yang menggunakan tabungan biasanya lebih banyak daripada produk penghimpunan dana yang lainnya. Dari banyaknya produk tabungan yang terdapat di PT. Bank Aceh Syariah, nasabah pada umumnya lebih banyak menggunakan produk tabungan firdaus dan seulanga. Produk tabungan firdaus menjadi pilihan terbanyak karena kelebihan dari tabungan ini bebas biaya administrasi dan nasabah pengguna produk ini bisa mengaksesnya sampai keluar negeri. Sedangkan kelebihan dari produk tabungan seulanga merupakan produk tabungan yang sistemnya mendapatkan point apabila setiap kelipatan saldo 500.000 rupiah dari saldo minimum, kecuali dana tabungan yang bersumber dari anggaran pemerintah tidak masuk kedalam perhitungan point (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah

2018). Adapun jenis-jenis tabungan simpanan pada PT. Bank Aceh Syariah adalah:

- a. Tabungan Seulanga iB merupakan tabungan yang memiliki keunggulan dengan nisbah *progressive* dimana makin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang akan diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian).
- b. Tabungan Simpanan Pembangunan Daerah (Simpeda) merupakan produk tabungan bersama dari Bank Aceh Syariah di seluruh wilayah yang syarat penarik dan penyetorannya hanya dapat dilakukan di setiap Bank Aceh Syariah. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah dengan sistem bagi hasil yang kompetitif.
- c. Tabungan Aneka Guna (TAG) iB merupakan suatu produk yang dimana penyetoran dan penarikan hanya dapat dilakukan di kantor bank Aceh syariah. Akad yang digunakan yaitu akad mudharabah dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.
- d. Tabungan Pensiun iB tabungan ini merupakan layanan tabungan bagi nasabah pensiun pada PT. Bank Aceh Syariah yang diharapkan dapat memberikan layanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memasuki masa pensiun.
- e. Tabunganku iB merupakan tabungan individu dengan persyaratan yang mudah yang diterbitkan bersamaan dengan bank-bank yang ada di Indonesia untuk menumbuhkan

budaya menabung serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- f. Tabungan Firdaus merupakan suatu produk penghimpunan dana yang diperuntukkan untuk individu dengan prinsip mudharabah. Dimana dana yang diinvestasikan oleh setiap nasabah dapat di gunakan oleh bank dengan imbalan bagi hasil nasabah. Akad yang di gunakan yaitu akad mudharabah mutlaqah yang artinya dimana pihak bank diberikan kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa syarat tertentu.
- g. Tabungan Sahara merupakan tabungan yang disediakan oleh pihak bank untuk individu yang mampu dan mau melakukan pelaksanaan perjalanan nisbah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan dari prinsip-prinsip syariah. Akad yang di gunakan yaitu al-wadiah yad-dhamamah yang berarti titipan nasabah pada bank tersebut dapat di gunakan oleh bank dengan seizin nasabah, dimana bank tersebut akan mengembalikan titipan nasabah tersebut sebesar titipan pokok.
- h. Tabungan Simpel iB merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi pelajar/siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Giro merupakan bentuk simpanan pihak nasabah yang tidak diberikan bagi hasil dan pengambilan dananya menggunakan cek.

Biasanya giro ini di gunakan oleh perusahaan, yayasan dan bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Di dalam giro ini, walaupun pihak bank tidak ada memberikan bagi hasil, namun pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang jumlahnya tidak ditentukan diawal tetapi tergantung dari kebaikan pihak bank tersebut (*Annual Report* PT. Bank Aceh Syariah 2018). Berikut merupakan jenis giro yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah:

- a. Giro Wadiah merupakan suatu sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad-dhamanah, yaitu dimana dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *cheque* dan bilyet giro.
- b. Giro Mudharabah terdiri dari giro pemerintah pusat, giro pemerintah daerah, giro BUMN/BUMD, giro pemerintah campuran, giro perusahaan umum (pribumi), giro perusahaan umum (non pribumi), giro yayasan/badan social/koperasi, giro perorangan (pribumi dan non pribumi), giro antar bank, dan giro lainnya.
- c. Giro Amanah iB merupakan sarana penyimpanan dana dalam bentuk rekening koran berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah dimana penarikan dananya melalui media cek atau bilyet giro. Dalam produk ini, dana dari nasabah dapat di gunakan oleh pihak bank dengan izin dari nasabah, dimana

pihak bank akan menjamin untuk mengembalikan titipan nasabah sebesar titipan pokok, serta penarikannya dapat dilakukan setiap saat menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana pembayaran lainnya sesuai dengan ketentuan pihak bank.

4.2.3 Produk Penyaluran Dana

Pembiayaan adalah suatu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk merencanakan suatu investasi yang telah direncanakan (Arif, 2012:42). Produk penyaluran dana dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan:

Penyaluran dana dengan prinsip jual beli dilakukan untuk memiliki barang, dimana tingkat keuntungan bank syariah ditentukan diawal pada saat akad disepakati dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang dijual (Ikit, 2015:75). Adapun akad yang digunakan dalam penyaluran dana adalah al-murabahah, as-salam, al-ishtisna. al-murabahah yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang telah disepakati. As-salam adalah dimana pembelian barang dilakukan dikemudian hari, tetapi pembayaran dilakukan diawal terjadinya akad. *Al-ishtisna* adalah merupakan kontrak perjanjian antara pembeli dan pembuat barang (Arif, 2012:47). Selanjutnya penyaluran dana dengan prinsip sewa-menyewa ditunjukkan untuk mendapatkan suatu jasa, dimana keuntungan tersebut ditentukan

diawal dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang akan disewakan.

Dan penyaluran dana dengan prinsip bagi hasil dapat di gunakan usaha kerja sama yang ditujukan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa sekaligus, dimana tingkat keuntungan pihak bank akan ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai prinsip bagi hasil tersebut. di dalam perbankan produk bagi hasil ada dua yaitu mudharabah dan musyarakah. Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih, dimana satu pihak terdiri dari pemilik modal (sahibul mal) dan satu pihak lagi yaitu yang mengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Dimana apabila terjadi kerugian, maka pihak yang menyebabkan kerugian tersebut lah yang akan bertanggung jawab. Sedangkan musyarakah adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih, dimana kedua pihak tersebut masing-masing memberikan kontribusi dana dengan perjanjian bahwa apabila terjadi suatu keuntungan dan kerugian akan diterima dan ditanggung bersama-sama sesuai dengan kesepakatan. Produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh pihak Bank Aceh Syariah adalah sebagai berikut (*Annual Report* PT.Bank Aceh Syariah 2018):

- a. Pembiayaan Murabahah merupakan pembiayaan yang akan diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dalam sistem jual beli. Dalam hal ini nasabah sebagai pembeli, dan bank sebagai penjual, harga jual bank adalah harga beli dari

supplier ditambah keuntungan yang telah disepakati dan tercantum dalam akad.

- b. Pembiayaan Musyarakah merupakan pembiayaan dengan prinsip kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Dimana kedua belah pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai dengan kesepakatan pada saat akad.
- c. Pembiayaan Mudharabah merupakan suatu akad kerja sama antara pihak bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dan nasabah selaku (*mudharib*) yang memiliki keahlian tertentu untuk mengelola suatu kegiatan usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan tersebut akan dibagi sesuai dengan kesepakatan diawal. Akad ini di gunakan oleh bank untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna untuk menjalankan suatu usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan.
- d. Pembiayaan Konsumen iB merupakan pembiayaan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad murabahah, dimana nasabah berperan sebagai pembeli dan bank sebagai penjual. Dimana harga jual bank merupakan harga jual beli *supplier* ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati sesuai dengan akad perjanjian diawal.

- e. Pembiayaan Pensiun merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi pegawai yang menjalani masa pensiun. Akad yang di gunakan yaitu akad murabahah.
- f. Pembiayaan Mikro Bank Aceh iB merupakan suatu produk pembiayaan untuk seorang pengusaha kecil atau mikro dalam rangka untuk penambahan modal untuk suatu usaha yang dijalankannya dalam skala kebutuhan 5 juta-50 juta rupiah.
- g. Pembiayaan *Linkage* program merupakan penyaluran pembiayaan bermitra dengan lembaga keuangan syariah (BPRS/BQ/Koperasi) dengan pola *executing*.
- h. Pembiayaan Sindikasi merupakan suatu kerja sama pemberian pembiayaan antara 2 atau lebih lembaga keuangan dengan sebuah perusahaan untuk suatu pembiayaan proyek dengan syarat-syarat atau ketentuan pembiayaan yang sama serta dengan perjanjian pembiayaan yang umumnya ditandatangani bersama-sama dan ditata usahakan oleh lembaga keuangan non bank yang ditunjuk sebagai agen.
- i. PKR Sejahtera merupakan pembiayaan dalam rangka memiliki rumah bagi pegawai dengan subsidi bantuan uang muka dari pemerintah.

4.2.4 Produk Jasa

Perbankan dengan menjalankan fungsinya sebagai penghubung antara pihak kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Untuk dapat memaksimalkan kualitas produknya, pihak Bank Aceh Syariah memberikan suatu produk pelayanan jasa

yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Adapun jasa yang diberikan adalah:

- a. *SMS Banking* merupakan satu fasilitas layanan perbankan yang diperuntukkan bagi nasabah agar dapat mempermudah untuk melakukan transaksi perbankan lainnya. Saat sekarang ini layanan SMS Banking masih terus di gunakan dengan jenis layanan transaksi keuangan yang semakin beragam seperti pantau saldo rekening, transfer sesama dan antar bank, informasi tagihan, pembayaran tagihan, dan layanan perbankan syariah lainnya (Yusmad, 2018:77).
- b. *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan suatu mesin yang diciptakan untuk dapat mempermudah nasabah untuk mempercepat suatu transaksi keuangan. ATM merupakan faktor penting di dalam suatu perbankan untuk menjadi salah satu upaya menarik daya pikat nasabah. Karena pastinya nasabah akan memilih bank yang mempunyai tingkat pelayanan yang baik dan memuaskan.
- c. Kliring merupakan perhitungan utang piutang antara para peserta secara terpusat disatu tempat dengan cara saling menyerahkan surat-surat berharga dan surat-surat dagang yang telah ditetapkan untuk perdagangan (Hermansyah, 2005:85).
- d. Internet Banking akan memberikan fasilitas berbagai fitur-fitur kemudahan seperti cek saldo, dana, pembayaran berbagai tagihan seperti pembayaran listrik, air, TV,

pembelian pulsa dan lain sebagainya (Sabatini, 2018:19). Hanya saja untuk saat ini penyediaan internet banking dan mobile banking pada bank Aceh Syariah masih di dalam proses pengembangan dan akan diresmikan pada tahun 2020 atau 2021 (Wawancara Divisi Manajemen Risiko, 2019).

- e. Transfer merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam pengiriman uang yang dilakukan di dalam kota yang sama maupun ke luar kota bahkan diluar negeri.
- f. Inkaso merupakan layanan Bank Aceh berupa jasa yang diberikan oleh bank untuk menagihkan warkat bank tertarik tanpa melalui proses kliring. Warkat yang di gunakan dalam transaksi inkaso terdiri dari cek dan bilyet giro.
- g. Layanan CMS dimana Bank Aceh bekerja sama dengan pemerintah Aceh meluncurkan aplikasi *cash management system* (CMS) kepada seluruh kepala satuan kerja pemerintah Aceh dan kepala badan pengelolaan keuangan kabupaten/kota se-Aceh. Aplikasi CMS ini dapat di gunakan sebagai pembayaran nontunai.
- h. Pembayaran SPP Universitas layanan ini diperuntukkan bagi mahasiswa Aceh untuk membayar SPP.
- i. Pembayaran Pajak Kendaraan dimana nasabah bisa membayar pajak pembayaran secara online e-samsat Aceh melalui teller dan ATM.

4.3 Layanan ATM Pada PT. Bank Aceh Syariah

Layanan adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara independen sebagai sesuatu yang tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi suatu kebutuhan (Nuralam, 2018:77). Kata layanan sendiri memiliki banyak arti, mulai dari layanan secara personal atau layanan sebagai produk. Layanan ini dapat diproduksi dengan benda yang berwujud atau tidak berwujud. Menurut Zeithaml dan Bitner (2002) layanan merupakan kegiatan ekonomi dimana outputnya tidak dalam bentuk produk, dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah yang tidak berwujud seperti kesenangan, hiburan, kenyamanan dan kesehatan.

Berdasarkan dari definisi di atas layanan bukanlah suatu barang melainkan sebuah proses atau aktifitas yang tidak ada. Penting untuk membedakan layanan dengan layanan pelanggan. Layanan itu sendiri merupakan alat yang disediakan untuk mendukung suatu kegiatan perusahaan berupa alat telekomunikasi, transportasi, mesin, dan sebagainya. Sedangkan layanan pelanggan adalah layanan yang diberikan langsung kepada setiap konsumen untuk mendukung produk inti dari perusahaan atau dapat juga dimaksud dengan layanan yang diberikan kepada konsumen dalam kaitannya berhubungan dengan produk tertentu. Adapun karakteristik jasa yang dikemukakan oleh Kotler dan Amstrong (2016) adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2
Karakteristik Jasa

Ketidak berwujudan merupakan pelayanan yang tidak berwujud, karena layanan ini tidak dapat di lihat, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum di lakukan transaksi pembelian. Ada beberapa strategi yang dapat di terapkan dalam penjualan jasa, misalnya seperti bank. Bank harus bisa membuat tempat berupa jasa interior dan eksterior bank untuk meyakinkan dan menarik konsumen, kebersihan bank, dan penataan tempat dan lai-lain. Selain itu karyawan juga harus memberikan keramahan, kecepatan dan kerapian. Adanya peralatan yang canggih juga sangat penting untuk di gunakan seperti komputer dan mesin.

Ketidak terpisahkan merupakan sebuah layanan yang tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, baik itu seseorang atau mesin di dalam suatu perusahaan. Contohnya seperti mesin dan kartu ATM yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Karena dengan tidak adanya mesin maka transaksi dengan menggunakan kartu ATM tidak bisa di lakukan.

Keragaman merupakan sesuatu yang dapat berubah karena layanan ini sangat bergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana disajikan. Contohnya seperti dengan adanya instruksi yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia bahwa kartu ATM PT. Bank Aceh Syariah harus di lakukan peningkatan (*upgrade*) yang sebelumnya hanya ada *magnetic strip* pada kartu ATM menjadi perubahan dengan adanya logo chip GPN, apabila tidak di lakukan perubahan tersebut maka kartu ATM milik nasabah tersebut akan terblokir dengan otomatis (Wawancara CS, 2019)

Terakhir, tidak tahan lama merupakan suatu layanan yang tidak dapat disimpan untuk dijual atau di gunakan. Sifat pelayanan tidak tahan lama tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaannya masih stabil. Bila permintaannya berubah-ubah maka pihak perusahaan akan menghadapi suatu masalah. Sebagai contoh bahwa Bank Indonesia telah memberikan instruksi kepada seluruh nasabah pengguna ATM PT. Bank Aceh Syariah untuk melakukan *upgrade* terhadap kartu ATM, tetapi apabila nasabah tersebut menunda-nunda waktu untuk meng-*upgrade* kartu tersebut maka kartu terblokir dengan otomatis. Efek yang dirasakan oleh nasabah tersebut adalah rugi dan kartu ATM lama tersebut tidak dapat lagi di gunakan sebagai alat untuk melakukan transaksi.

Adapun fitur-fitur yang terdapat di dalam ATM Bank Aceh Syariah yaitu adanya informasi saldo, penggantian PIN, penarikan uang tunai, transfer uang sesama nasabah bank aceh syariah,

transfer uang antar bank anggota ATM Bersama dari (Tabungan Simpeda, tabungan Seulangan dan TAG), pembelian voucher isi ulang kartu pra bayar (simpati, As, mentari, indosat), pembayaran kartu pasca bayar telkomsel dan Indosat, pembayaran tagihan rutin untuk tagihan telepon dan listrik, pembayaran tagihan produk telekomunikasi, pembayaran pajak bumi dan bangunan, pembayaran biaya perpanjangan pajak kendaraan bermotor, pembayaran premi asuransi, pembayaran zakat, pemindah bukuan antar rekening Bank Aceh Syariah, dan pembayaran belanja online.

Tabel 4.1
Jenis Karu ATM PT. Bank Aceh Syariah

No	Maksimal penarikan/hari	Max Penarikan/hari	Max Transfer Sesama Bank Aceh/hari	Max Transfer Bank Lain/hari	Biaya Kartu
1	Kartu Gold	10.000.000	25.000.000	20.000.000	5.000
2	Kartu Silver	5.000.000	15.000.000	15.000.000	3.000
3	Kartu Seulanga	10.000.000	50.000.000	25.000.000	5.000

Sumber: Brosur PT. Bank Aceh Syariah

Ada tiga jenis kartu ATM yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah yaitu gold, Silver, dan Seulanga. Yang pertama yaitu kartu gold, dimana kartu ini banyak di gunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pada kartu ini, untuk melakukan penarikan maksimal sebesar Rp10.000.000 per hari. Maksimal transfer sesama Bank Aceh yaitu sebesar Rp25.000.000, dan maksimal transfer ke Bank yang lain sebesar Rp20.000.000 dengan beban biaya kartu Rp5.000.

Yang kedua yaitu kartu silver, dimana yang menggunakan jenis ATM ini kebanyakan dari kalangan masyarakat menengah seperti mahasiswa, dan masyarakat umum. Batas penarikan yang dapat di lakukan per hari maksimal adalah sebesar Rp5.000.000. Dengan maksimal transfer sesama Bank Aceh sebesar Rp15.000.000. Dan maksimal transfer ke Bank lain sebesar Rp15.000.000 per hari dengan beban biaya kartu sebesar Rp3.000.

Terakhir yaitu kartu Seulanga/Platinum, dimana kartu jenis ini banyak di gunakan oleh masyarakat menengah keatas seperti kontraktor, dan pengusaha. Di dalam kartu jenis ini, jumlah maksimal penarikan tunai yang dapat dilakukan per hari adalah sebesar Rp10.000.000. Dengan maksimal transfer sesama Bank Aceh sebesar Rp50.000.000 per hari dan maksimal transfer ke bank lain sebesar Rp25.000.000, dengan beban biaya kartu sebesar Rp7.000. Apabila terdapat nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui mesin ATM dengan angka maksimal, maka kegiatan tersebut tidak bisa di lakukan sekaligus, melainkan nasabah harus melakukan nya secara bertahap (Wawancara Divisi Manajemen Risiko, 2019).

PT. Bank Aceh Syariah di dalam memberikan sarana untuk memudahkan nasabahnya melakukan transaksi, penarikan, pembayaran dan pemindah bukuan dana bisa di lakukan pada ATM Bank Aceh, ATM Bersama, ATM Prima, maupun ATM MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*). Layanan ini dapat

memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan serta efisiensi biaya transaksi.

ATM Bank Aceh merupakan mesin yang disediakan oleh bank kepada seluruh nasabah untuk melakukan transaksi. Untuk mendapatkan kemudahan dan kecepatan layanan serta efisiensi biaya transaksi, sebaiknya nasabah menggunakan kartu dan mesin yang sudah disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah.

Selain itu transaksi juga dapat dilakukan pada ATM Bersama, tetapi apabila menggunakan ATM Bersama akan dikenakan biaya pemotongan administrasi. ATM Bersama merupakan layanan program kerja sama antar bank-bank di dalam penyediaan jasa ATM. Dalam bertransaksi menggunakan ATM Bersama tersebut bisa dilakukan dimana saja dan dapat dilihat logo ATM Bersama pada setiap mesin ATM. Berikut ini merupakan daftar biaya tarif dan jasa dalam melakukan transaksi:

Tabel 4.2
Daftar Biaya Tarif dan Jasa

No	Transaksi	Terminal ATM PT.Bank Aceh Syariah	Terminal ATM Bank Lain
1	Informasi Saldo	Gratis	1.500
2	Penarikan Tunai	Gratis	5.000
3	Penarikan Tunai (tidak cukup saldo)	Gratis	1.000
4	Transfer Antar Rekening Bank Aceh	Gratis	5.000
5	Transfer Antar Rekening Bank Lain	6.500	6.500

Sumber Data: bankaceh.co.id

Tabel di atas menunjukkan bahwa proses transaksi yang dilakukan mulai dari melakukan cek informasi saldo, penarikan tunai,

penarikan tunai (tidak cukup saldo) dan transfer antar rekening Bank Aceh tersebut gratis selama dilakukan pada terminal ATM Bank Aceh itu sendiri, kecuali apabila nasabah ingin melakukan transfer antar rekening bank lain akan dikenakan biaya pemotongan admin sebesar Rp6.500. Berbeda dengan proses transaksi dari bank lain maka akan dikenakan biaya dari masing-masing kegiatan transaksi dengan pemotongan yang berbeda-beda. Kegiatan transaksi dengan cara melakukan transfer antar rekening bank lain, baik yang dilakukan pada mesin ATM Bank Aceh ataupun dari mesin ATM yang lain adalah sama-sama dikenakan pemotongan biaya admin sebesar Rp.6.500.

ATM Prima adalah salah satu produk dari jaringan prima yang akan menghubungkan transaksi finansial antar bank pada semua ATM yang terdapat diseluruh Indonesia. Adapun jaringan ATM Prima ini merupakan jaringan ATM terbesar di Indonesia, selain itu ATM Prima juga sudah terhubung secara luas dengan lebih dari 80 Bank yang terdapat di Indonesia.

ATM MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*) merupakan layanan jasa yang disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah, dengan menggunakan fitur layanan ini maka ATM Bank Aceh akan dapat terhubung langsung sampai ke 7435 gerai ATM yang terdapat di Malaysia.

Sampai saat sekarang ini ketersediaan ATM yang tersebar diseluruh wilayah Provinsi Aceh dan Kota Medan berjumlah 292 unit mesin ATM. Total diseluruh Aceh ada sebanyak 280 unit

ATM, dan Medan ada sebanyak 12 unit ATM. Selain itu PT. Bank Aceh Syariah juga menyediakan sebanyak 12 mobil kas untuk dapat memudahkan nasabah di dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor PT. Bank Aceh Syariah.

4.3.1 Risiko Pada ATM PT. Bank Aceh Syariah

ATM memiliki potensi akan terjadinya risiko yang tinggi di dalam penggunaannya karena nasabah pada umumnya akan lebih senang melakukan transaksi melalui ATM. Nasabah akan sangat terbantu dengan adanya mesin ATM yang dapat melayani mereka selama 24 jam. Dengan melakukan transaksi selama setiap hari 24 jam dapat membuat kesalahan maupun kejahatan lebih sering di temui.

Pengaduan yang sering sekali didapatkan oleh nasabah adalah tertelannya kartu ATM dan hilangnya kartu ATM. Untuk mesin ATM tunggal yang lokasi nya jauh dari kantor Bank Aceh Syariah, proses pemantauan dan pengecekan hanya bisa di lakukan melalui aplikasi (Wawancara CS, 2019). Sedangkan gallery mesin ATM yang terdapat di setiap kantor PT. Bank Aceh Syariah maupun gallery ATM yang jaraknya masih bisa di jangkau untuk di lakukan pemeriksaan maka akan di lakukan *service* selama tiga bulan sekali, tetapi untuk melakukan cek mesin ATM bisa dilakukan update kapan saja apabila terjadi kerusakan karena pihak bagian IT dapat mengetahui keadaan mesin ATM tersebut, baik yang di sebabkan oleh jaringan, kosong nya dana di dalam mesin dan

mengetahui apabila tempat penampungan uang sementara penuh (Wawancara Divisi Manajemen Risiko, 2019).

Kasus seperti tertelannya kartu ATM dilokasi yang jaraknya jauh dari kantor PT. Bank Aceh Syariah maka pihak bank dengan otomatis menyarankan mereka akan dibuatkan kartu ATM yang baru. Berbeda dengan tertelannya kartu ATM pada gallery yang terdapat di kantor atau di tempat yang bisa untuk di jangkau, apabila kartu nasabah tertelan maka akan di lakukan pembongkaran mesin oleh teknisi bank dan pihak divisi IT. Tertelannya kartu ATM dapat terjadi karena pada saat nasabah selesai melakukan transaksi kemudian nasabah tersebut membiarkan kartu ATM tetap dimesin selama beberapa menit, kartu tersebut dengan otomatis masuk kembali dan dapat tertelan, atau faktor lainnya karena mesin yang eror atau rusak. Tidak hanya kartu, hal tersebut pun berlaku pada saat nasabah menarik uang tunai. Jika saat melalukan penarikan tunai kemudian nasabah tersebut mengabaikan tanpa langsung mengambilnya selama beberapa menit, uang tersebut akan tertelan kembali dengan saldo yang berkurang sesuai dengan jumlah yang di lakukan penarikan oleh nasabah tersebut.

Menurut bagian Divisi manajemen Risiko PT. Bank Aceh Syariah menyatakan bahwa risiko yang sering terjadi selanjutnya di dalam menggunakan ATM adalah seperti terjadinya gagal transfer dan transaksi yang di lakukan pada ATM Bersama. Hal ini dikarenakan oleh banyaknya perantara antar bank pada ATM Bersama yang membuat beberapa kesalahan lebih rentan terjadi

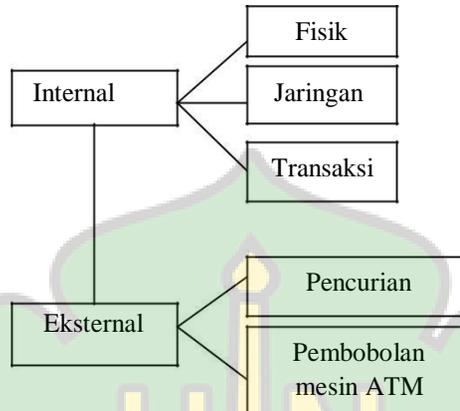
seperti tertelannya kartu maupun tidak keluarnya uang tetapi saldo tetap berkurang (Wawancara Divisi Manajemen Risiko, 2019).

4.3.2 Penyebab Terjadinya Risiko Pada Operasional ATM

Pada saat risiko terjadi, sering di temui kesulitan dalam menentukan kategori risikonya, kejadian tersebut di sebut dengan *boundary events* (Hardanto, 2006:140). Adanya *boundary events* karena terdapat suatu potensi akan terjadinya percampuran berbagai jenis risiko atau terjadi kombinasi dari beberapa kejadian risiko. Memiliki pemahaman tentang *boundary events* sangatlah penting untuk menghindari kemungkinan risiko-risiko yang lebih besar sehingga risiko tersebut sulit untuk dituntaskan. Salah satu alternatif yang dapat di gunakan adalah dengan mengadopsi teknik pemetaan (*mapping*). Proses ini bertujuan untuk mengurangi risiko kerugian, kegagalan, kebingungan dan pemborosan, selain itu metode ini juga dapat mengurangi biaya bisnis. Dalam suatu permasalahan yang tergolong berat, proses pemetaan ini penting untuk di lakukan karena hal tersebut merupakan bagian dari disiplin proses pengendalian yang baik.

Staff risk management PT. Bank Aceh Syariah menyatakan bahwa setiap risiko yang terjadi merupakan sesuatu yang pasti dialami dalam setiap kegiatan dan tidak menutup kemungkinan potensi akan terjadinya risiko dimasa yang akan datang bisa jadi bertambah atau berkurang (Wawancara Divisi Manajemen Risiko, 2019). Penyebab akan terjadinya suatu risiko tersebut dapat timbul

dari mana saja dan kapan saja. Berikut merupakan risiko yang disebabkan dari faktor internal dan eksternal:



Gambar 4.3
Risiko dari faktor internal dan eksternal

Risiko dari faktor internal merupakan permasalahan yang terdapat di dalam mesin ATM itu sendiri, kejadian tersebut dapat ditimbulkan dari beberapa faktor yaitu dari faktor fisik, jaringan dan transaksi. Dari faktor fisik seperti ada gangguan yang di sebabkan oleh listrik, dan kerusakan mesin ATM. Risiko dari faktor jaringan seperti yang ditimbulkan dari kurangnya komunikasi, dan jaringan yang buruk dapat membuat aplikasi eror. Dan dari faktor transaksi di sebabkan oleh jaringan yang kurang bagus. Risiko dari faktor eksternal merupakan suatu risiko yang di sebabkan dari luar atau dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Biasanya risiko yang di sebabkan dari eksternal ini lebih sulit untuk dikendalikan dari pada risiko internal. Risiko yang berasal dari eksternal ini seperti suatu kejahatan, pencurian atau pembobolan

mesin ATM yang di lakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Adapun risiko dalam kategori ringan atau bahkan sedang itu seperti risiko yang di sebabkan oleh internal, sedangkan risiko dalam kategori berat itu seperti risiko yang di sebabkan oleh eksternal. Risiko eksternal termasuk kategori yang berat karena apabila terjadinya suatu pencurian atau pembobolan mesin ATM maka pihak yang akan sangat dirugikan adalah nasabah dan bank. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut juga butuh proses yang sangat panjang. Berbeda dengan kategori risiko yang di sebabkan oleh internal, risiko ini dapat diselesaikan dalam waktu hitungan hari bahkan berminggu-minggu.

PT. Bank Aceh Syariah di dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi dari masalah terkecil sampai masalah terbesar pun wajib melakukan perlindungan konsumen. Salah satu cara yang diberikan oleh bank untuk memberikan layanan terbaik adalah dengan SLA (*Service Level Agreement*) atau jika diterjemahkan artinya yaitu Perjanjian Tingkat Layanan. SLA merupakan bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 pihak untuk peningkatan suatu kinerja selama masa kontrak berlaku. 2 pihak tersebut adalah pihak bank dan nasabah, dimana keduanya dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena di dalamnya menyangkut tentang uang atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

SLA menjadi sangat penting di dalam kegiatan PT. Bank Aceh Syariah karena nasabah akan merasa puas dan terlindungi, dan apabila nasabah tersebut merasa puas dengan hasil yang diberikan oleh pihak bank maka nasabah tersebut akan memberikan rekomendasi atau memberikan pernyataan yang baik juga tentang PT. Bank Aceh Syariah kepada rekan yang lainnya. Efek positif yang dirasakan oleh nasabah dengan adanya SLA adalah mereka akan mendapatkan ketersediaan informasi dengan mudah, sehingga apabila terjadi suatu permasalahan pada mesin ATM baik itu masalah yang timbul dari internal maupun eksternal, pihak nasabah tersebut bisa langsung menghubungi *call center* PT. Bank Aceh Syariah untuk mendapatkan penanganan.

4.3.3 Manajemen Risiko Pada Pengelolaan ATM

Aspek yang terpenting di dalam manajemen risiko adalah kecukupan suatu prosedur dan metode pengelolaan risiko tersebut agar setiap kegiatan Bank Aceh Syariah dapat terkendali. Penyusunan manajemen risiko tersebut akan di lakukan dengan mempertimbangkan kondisi keuangan bank, organisasi bank, dan risiko yang timbul sebagai akibat perubahan faktor internal maupun eksternal. PT. Bank Aceh Syariah di dalam melakukan manajemen risiko menerapkan beberapa metode yang didukung dengan teknologi berupa aplikasi untuk dapat memudahkan Bank Aceh Syariah dalam melakukan pelaporan dan memiliki kebijakan prosedur untuk dapat ditangani secara spesifik dari seluruh kategori risiko yang wajib dikelola.

Dalam kegiatannya, PT. Bank Aceh Syariah melakukan manajemen risiko pada operasional ATM terdapat beberapa pihak yang langsung terlibat. Beberapa pihak tersebut terdiri dari pihak Divisi Teknologi Informasi (*Information Technology*), divisi akuntansi, dan divisi *risk management*. Masing-masing dari pihak tersebut memiliki bidang tersendiri dan akan melakukan pengoperasian sesuai dengan pengaduan yang diajukan oleh nasabah (Wawancara Divisi Manajemen Risiko, 2019).

Nasabah yang datang dan melakukan komplain kepada Bank Aceh Syariah memiliki bermacam-macam masalah yang dialaminya, terutama permasalahan yang ditimbulkan pada saat nasabah tersebut melakukan transaksi dengan menggunakan ATM. Berikut merupakan beberapa pihak yang terlibat di dalam manajemen risiko pada operasional ATM pada PT. Bank Aceh Syariah:

a. Divisi Teknologi Informasi (*Information Technology*)

Teknologi merupakan salah satu kunci utama sebagai media untuk penyediaan produk dan jasa kepada nasabah, mengukur, menelusuri kinerja bisnis, dan untuk mengambil keputusan manajemen yang tepat untuk keberlangsungan suatu usaha. Penggunaan teknologi informasi harus mampu memberikan informasi yang cepat dan akurat agar informasi tersebut dapat digunakan oleh top manajemen dalam proses pengambilan keputusan disetiap kegiatan operasional Bank Aceh Syariah.

Mesin ATM PT. Bank Aceh Syariah yang setiap harinya di gunakan oleh nasabah untuk melakukan setiap proses transaksi pasti akan melalui beberapa tahap untuk dapat masuk kedalam aplikasi yang terdapat di dalam mesin dan melakukan kegiatan yang diinginkan, baik itu melakukan transaksi, penarikan dana, maupun pengecekan saldo dan lain-lain. Langkah awal yang harus di lakukan oleh nasabah untuk masuk kedalam aplikasi tersebut adalah dengan memasukkan kartu ATM sampai kartu tersebut terdeteksi oleh mesin ATM, selanjutnya memasukkan PIN yang di miliki oleh setiap nasabah pengguna ATM. Apabila nasabah tersebut ingin melakukan penarikan tunai, maka mesin ATM tersebut akan meneruskan informasi penarikan tunai yang ingin di lakukan nasabah kepada Bank Aceh Syariah melalui jalur komunikasi untuk melakukan permintaan penarikan tunai. Pada saat informasi tersebut telah diterima oleh pihak bank maka prosesor akan mengirimkan kode persetujuan kepada ATM nasabah sebagai media untuk mengeluarkan uang tunai. Selanjutnya prosesor akan mengirimkan data transaksi keuangan nasabah kepada Bank Aceh Syariah dan pihak bank langsung mengubah seluruh biaya yang terdapat di dalam tabungan yang terdapat pada tabungan nasabah tersebut. Hal tersebut tidak hanya berlaku pada saat nasabah ingin melakukan penarikan tunai saja, tetapi untuk segala kegiatan yang ingin di lakukan oleh nasabah dengan menggunakan mesin ATM, dengan otomatis prosesor yang

terdapat di dalam mesin ATM akan terhubung langsung dengan pihak Bank Aceh Syariah melalui teknologi informasi.

Untuk menghindari akan adanya suatu permasalahan yang terdapat di dalam mesin ATM, bagian divisi Teknologi Informasi (*Information Technology*) pada Bank Aceh Syariah akan melakukan pengecekan fisik/mesin. Karena apabila terjadi suatu kerusakan pada mesin ATM maka sistem penghubung antara mesin ATM ke Bank Aceh Syariah tidak dapat diterima oleh bank dan pihak bank tidak dapat melakukan persetujuan terhadap segala sesuatu kegiatan yang ingin di lakukan oleh nasabah.

b. Divisi Akuntansi

Bagian divisi akuntansi menjadi bagian terpenting selanjutnya di dalam setiap kegiatan yang di lakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah, dimana fungsinya untuk menyiapkan suatu laporan keuangan yang akurat yang di miliki oleh nasabah. Bagian divisi akuntansi pada PT. Bank Aceh Syariah di dalam menghindari akan terjadinya suatu permasalahan pada ATM maka bagian divisi akuntansi tersebut akan melakukan pemantauan dengan menggunakan aplikasi. Informasi atau data yang didapatkan dari aktivitas transaksi yang di lakukan oleh nasabah akan dikumpulkan dan selanjutnya akan diproses menjadi suatu informasi yang berguna melalui pencatatan, pengelompokkan, peringkasan, dan terakhir akan dikomunikasikan. Hasil dari informasi yang telah didapatkan oleh bagian divisi akuntansi tersebut selanjutnya akan diberikan kepada pihak manajemen risiko untuk di lakukannya

perencanaan, pengendalian serta mengontrol segala aktivitas yang di lakukan oleh nasabah agar terhindar dari suatu risiko.

c. *Divisi Risk Management*

Manajemen risiko yang diterapkan pada PT. Bank Aceh Syariah akan memberikan informasi kepada pengelola bank akan kemungkinan terjadinya suatu risiko dimasa yang akan datang dan selanjutnya pihak divisi manajemen risiko akan mengambil keputusan yang sistematis berdasarkan dari informasi yang didapaknya. Segala informasi yang didapat akan di gunakan sebagai landasan untuk mengukur risiko dan mengendalikan risiko tersebut. Mesin ATM merupakan salah satu layanan jasa yang rentan akan terjadinya suatu risiko karena mesin tersebut akan di gunakan setiap hari 24 jam oleh nasabah pengguna kartu ATM Bank Aceh Syariah. Maka dari itu, tugas divisi manajemen risiko di dalam melakukan pengendalian dan meminimalisir suatu risiko tersebut dengan memberikan pengamanan dan pemantauan. Pengamanan yang disediakan oleh pihak bank adalah melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV dan adanya *security*, sedangkan pemantauan di lakukan oleh bagian teknisi atau bagian IT, dan juga pemantauan melalui aplikasi oleh bagian divisi akuntansi.

4.4 Penerapan Manajemen Risiko Pada Operasional ATM

Penerapan manajemen risiko sangat memberikan efek positif bagi PT. Bank Aceh Syariah, tujuannya untuk dapat memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan akan

suatu kerugian dimasa yang akan datang. Informasi-informasi yang didapatkan dari setiap permasalahan yang timbul akan dikumpulkan dan diukur untuk menilai suatu risiko yang terjadi pada mesin ATM. Manajemen risiko merupakan serangkaian metodologi dan prosedur yang di gunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari setiap kegiatan yang di lakukan oleh nasabah dalam menggunakan ATM.

Pernyataan yang diberikan oleh *staff risk management* adalah bahwa proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir atau mengendalikan risiko tersebut adalah dengan melakukan mitigasi, dimana pihak bank akan melakukan pencegahan akan sebelum terjadinya risiko (Wawancara Divisi manajemen Risiko, 2019). Pencegahan tersebut di lakukan dengan *maintenance* (pemeliharaan) yang di lakukan oleh teknisi dan divisi IT terhadap mesin ATM, kegiatan ini di lakukan seminggu sekali dan pengecekan melalui aplikasi di lakukan oleh divisi akuntansi. Selain itu pencegahan lainnya akan di lakukan pencegahan melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV, tersedianya *security* dan polisi.

Dari banyaknya permasalahan yang ditimbulkan dari ATM, nasabah pada umumnya sering mengeluhkan tentang tertelan dan kehilangan kartu ATM serta tertelannya uang disaat melakukan penarikan tunai. Berikut merupakan tahap untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, yaitu:

Tabel 4.3
Tahap Penyelesaian Masalah Pada ATM

No	Tertelan dan Kehilangan Kartu ATM	Tertelan Uang	Pencurian/Pembobolan Mesin
1	Telfon <i>call center</i> /datang ke kantor Bank Aceh	Telfon <i>call center</i> /datang ke kantor Bank Aceh	Melaporkan ke kantor polisi
2	Melakukan pengaduan	Melakukan pengaduan	Mengumpulkan informasi dari CCTV
3	Dilakukan pemblokiran kartu	Bank melakukan pengecekan ke kantor pusat	Dilakukan pengecekan dengan aplikasi
4	Dilakukan pembongkaran mesin (bagi ATM terdekat)	Menunggu selama 1-2 minggu	Menunggu selama 1 bulan s/d tuntas
5	Membuat surat kehilangan dari kantor polisi	-	-
6	Dibuatkan kartu yang baru tanpa biaya pembuatan kartu	-	-
7	Menunggu selama max 2 hari	-	-

Sumber: Data diolah, 2019

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh nasabah yang mengalami permasalahan tentang tertelan dan kehilangan kartu ATM, langkah awal nasabah tersebut wajib telfon *call center* dan atau bisa datang langsung ke kantor PT. Bank Aceh Syariah yang berada di kota tempat terjadinya kejadian. Setelah pihak bank telah menerima keluhan nasabah tersebut, selanjutnya pihak bank akan melakukan pemblokiran kartu. Untuk mesin ATM yang berada dekat kantor PT. Bank Aceh Syariah, maka pihak bank akan membongkar mesin ATM oleh teknisi dan memberikan langsung

kepada nasabah. Apabila mesin ATM tersebut berada di jarak yang jauh dari kantor Bank Aceh Syariah, maka nasabah harus membuat kartu kehilangan dari kantor polisi terdekat kemudian akan dibuatkan kartu yang baru dengan membawa buku tabungan dan KTP tanpa dikenakan biaya pembuatan kartu. Saat pihak bank melakukan proses penyelesaian tersebut, nasabah diberikan waktu untuk menunggu selama maksimal 2 hari (Wawancara CS, 2019).

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh nasabah pada saat tertelannya uang disaat penarikan tunai adalah nasabah tersebut wajib telfon *call center* dan atau bisa datang langsung ke kantor PT. Bank Aceh Syariah yang berada di kota tempat terjadinya kejadian, kemudian melakukan pengaduan tentang keluhan yang dialami, setelah itu pihak bank akan menghubungi kantor pusat untuk selanjutnya melakukan pengecekan kapan dan dimana terjadinya suatu permasalahan yang dialami oleh nasabah serta melakukan wawancara kepada nasabah tentang persoalan bagaimana bisa terjadinya kejadian tersebut. Saat prosesnya penanganan tersebut, nasabah akan menunggu sampai 1-2 minggu terhitung dari tanggal pengaduan di terima hingga pihak bank menghubungi kembali dan nantinya akan dilakukan pemindah bukuan dari bank ke nasabah. Dari hasil wawancara bersama nasabah PT. Bank Aceh Syariah menyatakan disaat melakukan komplain, pihak bank sudah melayani dengan baik tetapi saat proses pengembalian uang harus memakan waktu sampai beberapa hari yang membuat nasabah merasa tidak nyaman karena harus

menunggu lama (Wawancara Nasabah, 2019). Bank Aceh Syariah harus teliti di dalam menangani permasalahan tersebut karena pada saat nasabah melakukan tarik tunai, saldo yang di miliki nasabah juga akan berkurang sesuai dengan jumlah penarikan yang di lakukan oleh nasabah walaupun uang tersebut akhirnya tertelan kembali karena kelalaian nasabah tersebut.

Apabila terjadinya permasalahan yang di sebabkan dari eksternal seperti pencurian atau pembobolan, maka langkah pertama yang di lakukan adalah melaporkan permasalahan ke kantor polisi, pihak bank akan mengumpulkan informasi-informasi dari CCTV dan akan di lakukan pengecekan menggunakan aplikasi. Pihak bank dan kepolisian akan bekerja sama untuk menuntaskan permasalahan yang di sebabkan dari eksternal tersebut sampai tuntas, apabila terjadi permasalahan seperti ini akan memakan waktu yang lama sampai 1 bulan bahkan lebih.

4.5 Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional ATM

PT. Bank Aceh Syariah di dalam suatu aktivitasnya menyediakan produk dan jasa pasti akan dihadapkan pada risiko. Bank terus meningkatkan *risk awareness* (kesadaran akan risiko) dan pemantapan *risk culture* (budaya mengelola risiko) kepada setiap karyawan dan karyawan agar seluruh kegiatan operasional dan non operasional yang di lakukan Bank Aceh Syariah lebih berbasis risiko. Pengembangan dari budaya yang di lakukan meliputi komunikasi yang memadai kepada seluruh jenjang organisasi mengenai pentingnya manajemen risiko yang efektif.

PT. Bank Aceh Syariah melakukan pengembangan sosialisasi mengenai manajemen risiko untuk menciptakan kesadaran kepada seluruh unit kerja dan cabang. Ada beberapa risiko yang dapat ditimbulkan dari kegiatan bank yaitu risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko stratejik, risiko kepatuhan, risiko reputasi, risiko imbal hasil, risiko investasi, dan risiko operasional (*Annual Report* PT. Bank Aceh syariah 2018).

Dari banyaknya risiko yang terdapat pada PT. Bank Aceh, risiko operasional merupakan salah satu risiko yang paling sering dan rentan akan terjadinya suatu permasalahan. Risiko operasional merupakan risiko yang di sebabkan dari kerugian yang di sebabkan oleh faktor internal yang kurang memadai seperti kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan atau di sebabkan oleh kegiatan eksternal yang akan mempengaruhi kegiatan operasional bank. Langkah-langkah strategis yang harus di lakukan oleh Bank Aceh Syariah dalam mengelola risiko operasional adalah dengan melakukan identifikasi dan mitigasi terhadap risiko operasional serta melakukan pengendalian terhadap setiap aktivitas operasional berdasarkan dari tingkat risiko, sehingga bank dapat meminimalisir setiap risiko yang ada dan selanjutnya bank juga melakukan pencegahan agar risiko tersebut tidak terulang kembali.

Adapun proses manajemen risiko yang di lakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah untuk meminimalisir risiko operasional ATM yaitu dengan cara sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal yang harus dilakukan di dalam manajemen risiko operasional ATM. Dengan melakukan identifikasi, pihak bank dapat mengenal dan mengetahui risiko-risiko apa saja yang akan mereka hadapi. Dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa nasabah pengguna ATM PT. Bank Aceh Syariah banyak yang mengajukan keluhan mengenai tertelannya kartu ATM dan jaringan yang kurang baik yang terdapat pada mesin sehingga saat proses transaksi dengan menggunakan ATM tersebut menjadi lama. Keluhan-keluhan tersebut hanya sebatas dari faktor internal. Dengan banyaknya jumlah nasabah yang mengajukan komplain pada satu tahun belakangan ini, maka pihak PT. Bank Aceh telah mengetahui bahwa risiko yang sering terjadi pada masyarakat yaitu risiko yang di sebabkan oleh jaringan dan mesin.

b. Melakukan pengukuran

Saat proses identifikasi telah dilakukan maka tahap selanjutnya yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah adalah proses pengukuran risiko tujuannya untuk mengetahui besar atau kecilnya risiko yang di sebabkan oleh ATM. Sekarang ini bank sudah mengetahui bahwa risiko yang sering terjadi selama ini merupakan risiko yang di sebabkan oleh internal dan bukan tergolong dari risiko yang besar. Tetapi bukan berarti setiap kegiatan yang di sebabkan dari internal tidak menimbulkan suatu bahaya, bisa jadi risiko yang ditimbulkan dari internal dapat

menyebabkan kerugian yang sangat besar dan masuk kedalam kategori risiko berat. Seperti saat nasabah melakukan transaksi dan setelah itu kartu ATM tersebut tertelan ternyata ada pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab melakukan pencurian ATM dengan cara memasukkan alat yang kecil kedalam lubang tempat masuknya kartu ATM, kemudian saat nasabah selesai melakukan transaksi, kartu tersebut tidak keluar. Dengan alat-alat kecil yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab tersebut maka mereka akan mudah mengetahui PIN dan mengetahui setiap data yang dianggap rahasia, sehingga terjadilah pencurian.

c. Memantau risiko

Setelah diidentifikasi dan diukur, selanjutnya pihak Bank Aceh melakukan *monitoring* atau pemantauan terhadap risiko tujuannya untuk mendapatkan informasi serta kejadian-kejadian apa saja yang terjadi. Pemantauan risiko operasional dilakukan untuk memastikan risiko operasional sudah berada pada limit yang ditentukan. Cara pemantauan yang dilakukan oleh pihak Bank Aceh Syariah terhadap mesin ATM adalah dengan melakukan pengecekan seminggu sekali terhadap mesin serta melakukan pemantauan dengan menggunakan aplikasi yang dilakukan oleh bagian divisi akuntansi. Proses monitoring ini harus sering dilakukan oleh pihak bank agar risiko yang disebabkan dari internal dan eksternal tidak dapat terjadi serta dapat memberikan efek positif bagi nasabah berupa kenyamanan dan keamanan.

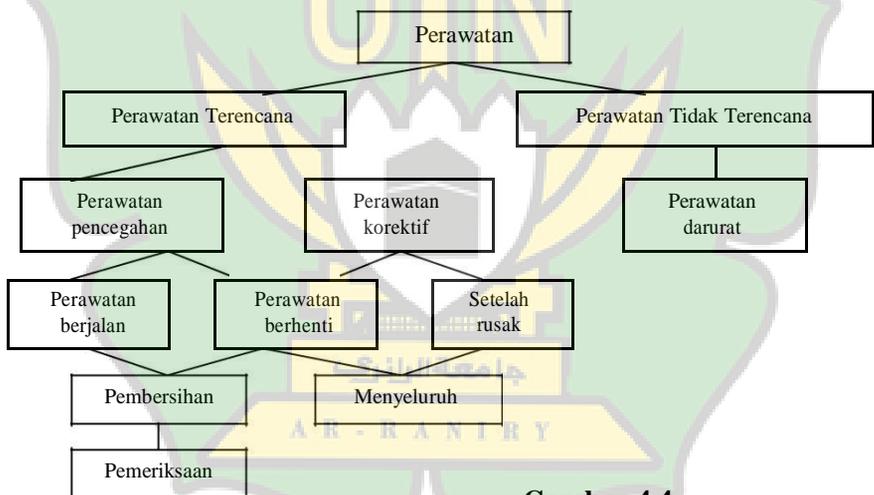
d. Mengendalikan risiko

Tahap pengendalian risiko merupakan usaha untuk membantu bank dalam menghindari risiko, mencegah terjadinya risiko, dan meminimalisir risiko (Widagdo dan Lestari, 2018:51). Pada tahap ini merupakan tahap yang terakhir yang harus dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah disaat bank telah mengetahui dan menganalisis risiko apa yang akan hadapi kedepan. PT. Bank Aceh Syariah di dalam melakukan proses pengendalian dan mitigasi risiko operasional pada ATM harus dilaksanakan oleh satuan kerja dan unit kerja bank, termasuk bagian manajemen risiko dan direksi-direksi lainnya, dimana bagian manajer unit kerja atau unit bisnis harus dapat memastikan bahwa bank telah memiliki prosedur dan kebijakan terhadap pengendalian dari risiko operasional ATM yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh seluruh bagian unit kerja. Bagian manajemen risiko harus dapat memastikan bahwa seluruh unit kerja telah memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang segala informasi yang akan diberikan harus secara akurat dan memadai sehingga manajemen selanjutnya dapat melakukan pemantauan dan pengendalian risiko operasional ATM dengan tepat waktu.

e. *Maintenance* (pemeliharaan)

Kegiatan pencegahan dengan melakukan *maintenance* (pemeliharaan) yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah dilakukan oleh teknisi dan divisi IT terhadap mesin ATM, kegiatan ini dilakukan seminggu sekali dan pengecekan melalui aplikasi di

lakukan oleh divisi akuntansi. Dalam istilah *maintenance* (pemeliharaan) tercakup dua kegiatan yaitu perawatan dan perbaikan. Perawatan berarti suatu kegiatan untuk melakukan pencegahan dari suatu kerusakan, sedangkan perbaikan adalah kegiatan untuk menghilangkan atau memperbaiki kerusakan. Kegiatan melakukan *maintenance* terbagi dua yaitu perawatan secara terencana (*planned maintenance*) dan tidak terencana (*unplanned maintenance*). Berikut ini merupakan suatu pembagian dari pemeliharaan terencana (*planned maintenance*) dan pemeliharaan tidak terencana (*unplanned maintenance*) (Arsyad dan Sultan, 2018:13):



Gambar 4.4
Pembagian Pemeliharaan Terencana dan Tidak Terencana

Cara melakukan perawatan terencana ada beberapa cara yang harus dilakukan. Pertama perawatan pencegahan yaitu merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya suatu kerusakan. Pada perawatan ini akan dilakukan perbaikan kecil dan penyetulan sehingga mesin saat beroperasi akan terhindar dari

kerusakan. Perawatan korektif merupakan kegiatan untuk memperbaiki dan meningkatkan kondisi mesin hingga mencapai pada kondisi yang dapat diterima. Pada perawatan ini akan dilakukan perubahan atau modifikasi rancangan agar mesin atau alat tersebut menjadi lebih baik.

Perawatan berjalan merupakan kegiatan yang akan dilakukan ketika mesin sedang dalam keadaan beroperasi. Kegiatan tersebut seperti melakukan pembersihan, penyetelan, dan pemeriksaan. Perawatan berhenti merupakan pekerjaan yang dilakukan ketika mesin sedang dalam keadaan berhenti. Kegiatan nya seperti pemeriksaan dan pembersihan. Perawatan setelah terjadi kerusakan dilakukan setelah terjadi kerusakan pada mesin, untuk memperbaikinya maka di perlukan material dan alat-alatnya. Perawatan menyeluruh merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dengan melakukan pembongkaran, pemeriksaan, pengukuran, perbaikan dan pengetesan.

Sedangkan didalam perawatan yang tidak terencana hanya melakukan satu perawatan saja yaitu perawatan darurat. Perawatan darurat ini dilakukan ketika mesin mengalami kerusakan yang tidak terdeteksi sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan agar kerusakan pada mesin tersebut tidak menjadi lebih parah.

f. Adanya faktor pendukung

Selain itu juga akan di lakukan pencegahan melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV, tersedianya *security* dan polisi. Dengan dilakukannya pemasangan CCTV maka pihak

bank bisa memutar kembali setiap kejahatan atau kecurangan serta kejadian yang terjadi didalam gallery ATM tersebut. Sehingga apabila terjadi suatu permasalahan tidak sulit bagi pihak bank untuk menyelesaikannya. Begitu pula dengan ketersediaan *security* dan polisi semakin meningkatkan pengaman terhadap mesin ATM. Tetapi kinerja dari seorang *security* dan polisi hanya terbatas dibandingkan dari alat CCTV. Karena alat tersebut akan selalu beroperasi setiap hari selama 24 jam.

g. Pengamanan menggunakan Chip

Bank Aceh Syariah di dalam meminimalisir risiko selain melakukan empat proses dari identifikasi, mengukur, memantau, mengendalikan risiko, melakukan *maintenance* (pemeliharaan) dan adanya pencegahan dari faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, *security*, dan polisi, pihak Bank Aceh Syariah juga melakukan *safety* (pengamanan) dari kartu ATM dengan menggunakan chip. Dengan adanya pembaharuan kartu lama dengan kartu baru, dari sebelumnya bernama *magnetic stripe* menjadi adanya chip dapat membuat nasabah pengguna kartu ATM lebih aman di dalam melakukan segala transaksi (Wawancara CS, 2019). *Magnetic stripe* berbentuk plastik pendek yang dilapisi dengan sistem magnet yang biasanya diletakkan pada kartu kredit dan kartu berharga lainnya (Noersasongko dan Andono, 2010:93). Di dalam kartu *magnetic stripe* ini akan tertera data pribadi dari nasabah pengguna kartu yang berisi tentang nomor rekening dan

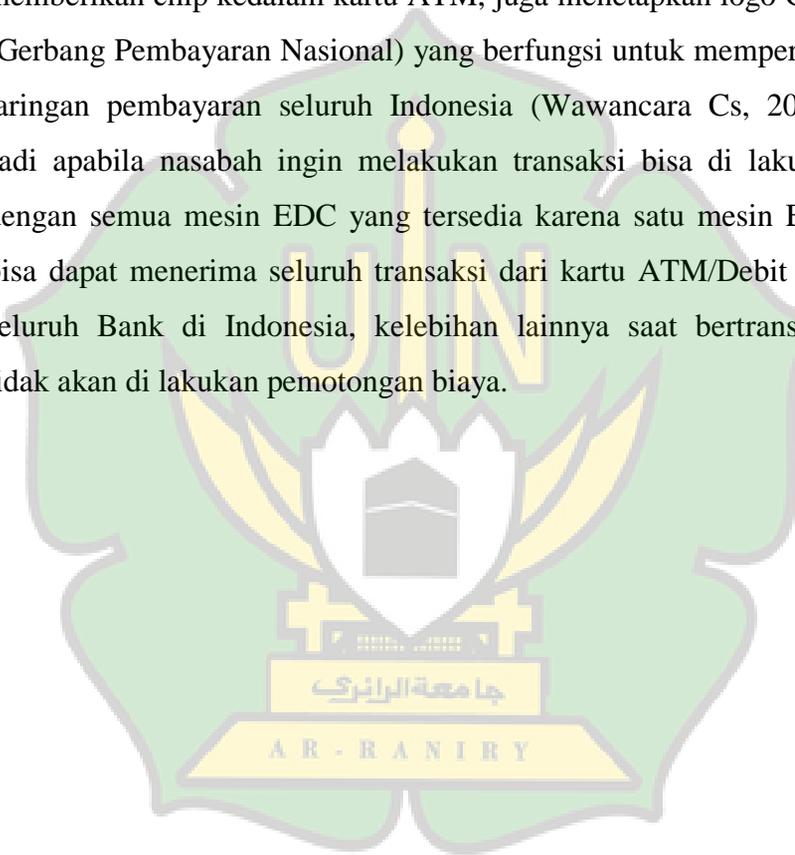
nomor pribadi dimana nomor-nomor tersebut dibuat dalam bentuk kode-kode tertentu dan hanya bisa diakses oleh mesin khusus.

Mesin yang dapat di gunakan oleh kartu *magnetic stripe* ini seperti mesin ATM dan mesin EDC (Electronic Draft Capture). Mesin EDC ini biasanya di lakukan oleh nasabah dengan menggunakan kartu debit agar memudahkan setiap nasabah di dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa harus membawa uang dengan jumlah yang besar. Dengan menggesekkan kartu ke alat EDC ini, data yang terdapat di dalam *magnetic stripe* ini akan terbaca dan kemudian akan dilanjutkan melalui jaringan ke kantor Bank Aceh Syariah. Selanjutnya mesin akan menjawab apakah nasabah tersebut memiliki uang untuk bertransaksi atau tidak.

Sedangkan chip merupakan kartu dengan pengamanan yang lebih baik dibandingkan dengan *magnetic stripe* karena pada chip tersebut melakukan pendeteksi data dengan menggunakan PIN (*Personal Identification Number*). Jadi saat melakukan transaksi dengan menggunakan mesin EDC, nasabah pengguna kartu ATM dengan menggunakan chip akan lebih aman karena apabila ingin melakukan transaksi menggunakan kartu debit maka mesin dengan otomatis akan meminta untuk dimasukkan PIN. Setiap dari hasil transaksi yang di lakukan menggunakan chip ini, segala informasi mengenai transaksi yang di lakukan akan dikirim kekantor Bank Aceh Syariah Pusat untuk di lakukan verifikasi bahwa kartu yang di gunakan tersebut adalah kartu yang sama yang diberikan oleh pihak PT. Bank Aceh Syariah kepada nasabahnya. Berbeda dengan

magnetic stripe yang dapat di lakukan transaksi tanpa menggunakan PIN dan tanpa adanya verifikasi data sehingga kejahatan akan lebih rentan terjadi.

PT. Bank Aceh selain memberikan pengamanan dengan memberikan chip kedalam kartu ATM, juga menetapkan logo GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) yang berfungsi untuk memperluas jaringan pembayaran seluruh Indonesia (Wawancara Cs, 2019). Jadi apabila nasabah ingin melakukan transaksi bisa di lakukan dengan semua mesin EDC yang tersedia karena satu mesin EDC bisa dapat menerima seluruh transaksi dari kartu ATM/Debit dari seluruh Bank di Indonesia, kelebihan lainnya saat bertransaksi tidak akan di lakukan pemotongan biaya.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian dalam melakukan analisis manajemen risiko pada operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) pada PT. Bank Aceh Syariah dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pada proses manajemen risiko pada pengelolaan ATM di Bank Aceh Syariah terdapat beberapa pihak yang terlibat didalamnya yaitu pertama bagian Divisi Teknologi Informasi (*Information Technology*) yang akan melakukan pengecekan fisik/mesin. Kedua, Divisi Akuntansi akan melakukan pemantauan dengan menggunakan aplikasi. Dan yang ketiga yaitu bagian Divisi *Risk Management* untuk melakukan pengendalian dan meminimalisir suatu risiko tersebut dengan memberikan pengamanan dan pemantauan. Pengamanan yang disediakan oleh pihak bank adalah melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV dan adanya *security*, sedangkan pemantauan di lakukan oleh bagian teknisi atau bagian IT, dan juga pemantauan melalui aplikasi oleh bagian divisi akuntansi.
2. Proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir atau mengendalikan risiko tersebut adalah dengan melakukan mitigasi, artinya pihak bank akan melakukan pencegahan akan sebelum terjadinya risiko, yaitu dengan melakukan

identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko. Pencegahan lainnya juga akan di lakukan dengan *maintenance* (pemeliharaan) yang di lakukan oleh teknisi dan divisi IT terhadap mesin ATM, kegiatan ini di lakukan seminggu sekali dan pengecekan melalui aplikasi di lakukan oleh divisi akuntansi. Selain itu juga akan di lakukan pencegahan melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV, tersedianya *security* dan polisi.

5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian yang di lakukan oleh penulis kepada pihak PT. Bank Aceh Syariah dalam melakukan penerapan manajemen risiko pada operasional ATM sudah baik karena permasalahan yang sering terjadi di masyarakat hanya tergolong pada kategori permasalahan yang ringan menuju sedang. Tetapi alangkah baiknya untuk kenyamanan dan keamanan nasabah pada saat melakukan transaksi, pihak PT. Bank Aceh Syariah harus melakukan pemantauan dan pengecekan disemua gallery mesin ATM dengan maksimal dengan cara meningkatkan jumlah karyawan terutama di bagian IT dan teknisi untuk memantau kondisi fasilitas ATM, selain itu pihak Bank Aceh juga harus lebih sering melakukan *service* terhadap mesin agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak dapat terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Amelia, Retno. (2016). Penerapan Manajemen Risiko Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) Yogyakarta. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Arif, Nur Rianto al. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Arsyad, M dan Sultan, Ahmad Zubair. (2018). *Manajemen Perawatan*. Yogyakarta: Deepublish.

Athoillah, Anton. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Bank Aceh (2018). ATM Bank Aceh. Diakses pada tanggal 18 September 2019. Dari www.bankaceh.co.id/?page_id=392.

Bungin, Buran. (2005). *Metodelogi penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Djohanoputro, Bramantyo. (2006). *Manajemen Risiko Terintegrasi*. Jakarta: Penerbit PPM.

Djojosoedarjo, Soeisno. (2003). *Prinsip-prinsip Manajemen Risiko Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat.

Duha, Tsalis Mochammad. (2017). *Risiko Kredit pada Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri KCP Bintaro Sektor 3*. [Skripsi]. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Fahmi, Irham. (2014). *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.

- Fathoni, Nur. (2014). *Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah di PT.BPRS Sukowati Kantor Cabang Boyolali*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Hakim, Lukmanul. (2015). *Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. [Skripsi]. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Handoko, Tani. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardanto, Sulad Sri. (2006). *Manajemen Risiko bagi Bank Umum Kisi-Kisi Ujian Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hayati, Sri. (2017). *Manajemen Risiko Untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hermansyah. (2005). *Hukum perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Huda, nurul & Nasution, Mustafa Edwin. (2014). *Current issues Lembaga keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2015). *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*. Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- (2016). *Manajemen Risiko 2 Modul Sertifikasi Manajemen Risiko Tingkat II*. Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ikit. (2015). *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.

Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Karyoto. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi, dan Konsep*. Yogyakarta:CV. Andi Offset.

Khoirunnisaa, Salma. (2017). *Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Ungaran*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Walisongo Semarang.

Laporan Tahunan *Annual Report* Bank Aceh Syariah 2017-2018.

Maralis, Reni dan Triyono, Aris. (2019). *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Deepublish.

Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Ningsih, Debi Putri. (2017). *Analisis Sistem Manajemen Risiko Pada Penerbitan iB Hasanah Card (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Tanjung Karang)*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Noersasongko, Edi dan Andono, Pulung N. (2010). *Mengenal Dunia Komputer*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

Nuralam, Inggang Perwangsa. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.

Oei, Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Pratiwi, Yaniar Wineta, dkk. (2016). Analisis Manajemen Risiko Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Modal Kerja Bermasalah (Studi Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Cabang Ponorogo. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 38 No.1.

- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sabatini, Desi. (2018). *Mekanisme Pelaksanaan Tabungan Aneka Guna Pada Kantor PT Bank Aceh Syariah Cabang Takengon*. [Laporan Kerja Praktik]. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) Banda Aceh.
- Saepul Hamdi, Sep & Bahrudin, B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Safariyani, Risa. (2011). *Manajemen Risiko pembiayaan Ishtishna' Pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor*. [Skripsi]. (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah) Jakarta.
- Safrina. (2019). *Analisis Implementasi Akad Wadiah Yad Dhamanah Dalam Fatwa DSN MUI Tentang Produk Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Ulee Kareng Kota Banda Aceh*. [Skripsi]. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) Banda Aceh.
- Savitri, Oka Aviani, dkk. (2014). Analisis Manajemen Risiko Kredit Dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah Pada Kredit Usaha Rakyat (Studi pada Bank Jatim Cabang Mojokerto). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 12 No1.
- Siahaan, Hinsa. (2009). *Manajemen Risiko Pada perusahaan dan Birokrasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Siswanto, Ely dan Sulhan, M. (2008). *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. Malang: UIN-Malang Press.
- Sommerville, Ian. (2003). *Software Engineering (Rekayasa Perangkat Lunak)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiarto, Eko. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.

- Susilo, Leo J & Kaho, Victor Riwu. (2018). *Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2018 Panduan Untuk Risk Leaders dan Risk Practitioners*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Suswinarno. (2012). *Aman Dari Risiko Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintahan*. Jakarta Selatan: Visimedia.
- Suwendra, I Wayan. (2018). *Metodelogi penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra.
- Wangsawidjaja, A. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wastakbaru, Aliyya La Aba. (2018). *Analisis Pandangan Penggunaan Uang Elektronik (E- Money) T-Cash Sebagai Alat Transaksi Pada Pelanggan Telkomsel (Tinjauan ekonomi Keuangan Islam)*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Banda Aceh.
- Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Widagdo, Bambang dan Lestari, Novi Puji. (2018). *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Malang: UMM Press.
- Widiyono, Try. (2006). *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Yahya, Imam & Putri, Retnandi Meita. (2016). *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi*
- Nasabah di BRI Syariah Kc Semarang. *Jurnal Ekonomi Islam, Vol.VII, Edisi.1, 53*.
- Yusmad, Muammaf Arafat. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Lampiran 1: Hasil Wawancara**PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK
PEGAWAI PT.BANK ACEH SYARIAH**

Pertanyaan ini diajukan pada saat penulis melakukan wawancara kepada pihak divisi manajemen risiko, *Customer Service* (CS) dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah.

Nama : Riski Fadhilah

Jabatan : Staff Divisi Risk Management

**Tempat : PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Batoh, Banda
Aceh**

Hari/Tgl : Rabu, 20 November 2019

1. Apa penyebab terjadinya risiko pada mesin ATM?
Penyebab terjadinya risiko dapat ditimbulkan dari kerusakan listrik, mesin ATM yang eror, komunikasi yang kurang, dan bagus atau tidak nya jaringan pada saat melakukan transaksi.
2. Risiko apa yang sering terjadi?
Gagal melakukan transaksi dengan menggunakan ATM Bersama. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya perantara antar bank pada ATM Bersama.
3. Selain risiko yang telah terjadi pada mesin ATM, apakah ada kemungkinan risiko lain yang akan muncul pada ATM?

Potensi akan terjadinya suatu risiko tidak mungkin tidak ada, apa lagi disaat melakukan transaksi dengan menggunakan ATM. Seperti potensi kerugian bank yang diakibatkan oleh perampokan atau pencurian.

4. Faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan risiko tersebut terjadi?

Bisa di sebabkan oleh faktor komunikasi, kerusakan mesin, kerusakan jaringan atau aplikasi, dan kejahatan dari pihak luar.

5. Bagaimana langkah-langkah yang di lakukan pihak bank untuk meminimalisir risiko terhadap ATM?

Ada 3 langkah yang harus di lakukan. Pertama pemantauan secara internal yang di lakukan oleh divisi IT, mereka akan melakukan pengecekan fisik/mesin. Kedua pemantauan secara aplikasi yang di lakukan oleh bagian akutansi. Dan terakhir pemantauan dengan menggunakan faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, *security*, dan adanya *maintenance*.

6. Bagaimana proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko pada mesin ATM?

Dalam meminimalkan suatu risiko, bank akan melakukan mitigasi artinya yaitu melakukan pencegahan sebelum terjadinya suatu risiko. Seperti dengan di lakukannya pemasangan CCTV, adanya *security*, *maintenance*, pemantauan dengan menggunakan aplikasi, dan akan di

lakukan pengecekan mesin oleh teknisi dan pihak divisi IT.

7. Siapa saja yang berperan dalam penerapan manajemen risiko pada operasional ATM Bank Aceh Syariah?

Yang berperan dalam manajemen risiko pada ATM yaitu ada pihak IT, divisi akuntansi, dan *divisi risk management*.

8. Bagaimana perlakuan untuk risiko dalam kriteria ringan, sedang, dan berat?

Kategori risiko ringan mendekati sedang itu seperti kartu ATM tertelan, kartu ATM terblokir, atau segala kesalahan yang di sebabkan oleh mesin atau dari nasabah pengguna kartu ATM. Sedangkan kategori risiko berat itu seperti pencurian, pembobolan mesin. Dari bank juga ada yang namanya SLA (*Service Level Agreement*) yaitu sekecil apapun suatu permasalahan bank wajib melakukan perlindungan terhadap konsumen.

9. Berapa kali di lakukan pengecekan mesin ATM?

Untuk ATM yang terdapat di setiap kantor Bank Aceh Syariah akan di lakukan pengecekan mesin ATM seminggu sekali. Tetapi untuk mesin ATM di gallery yang terdapat di pusat perbelanjaan akan di lakukan pengecekan dengan menggunakan aplikasi.

Nama : Fia Wardiana

Jabatan : *Customer Service* (CS)

**Tempat : PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Batoh, Banda
Aceh**

Hari/Tgl : Kamis, 21 November 2019

1. Setiap harinya berapa jumlah *Customer Service* (CS) yang bertugas bagi nasabah? Apakah jumlah tersebut telah sebanding dengan jumlah nasabah yang datang setiap harinya?

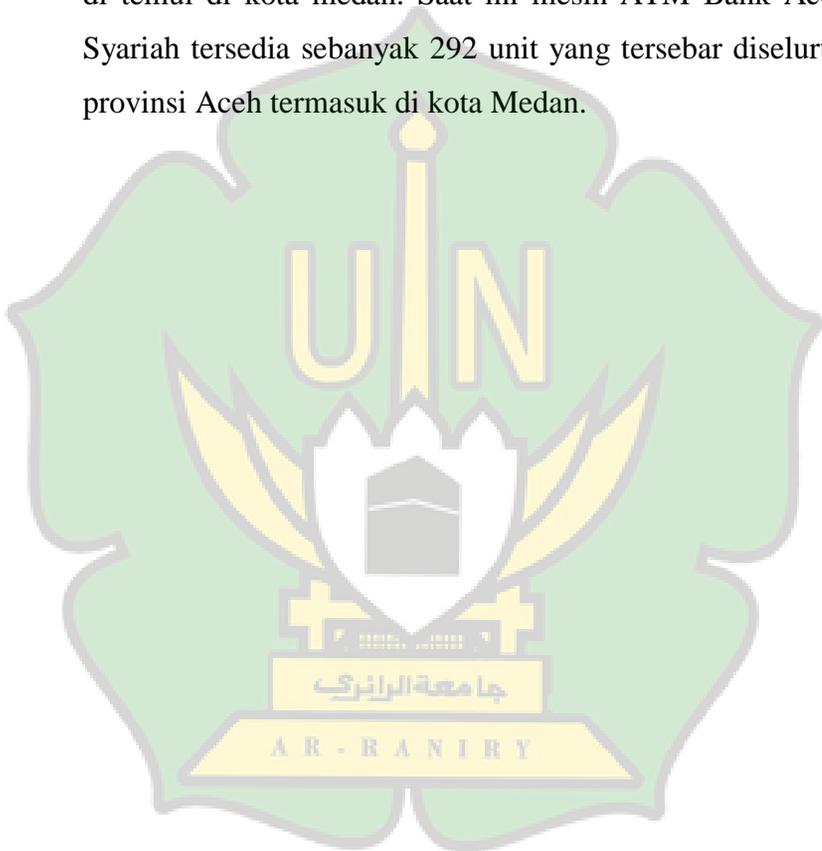
Jumlah CS yang bertugas setiap harinya ada 3 orang, tetapi jika terjadi peningkatan jumlah nasabah maka CS akan dibantu kinerjanya. Hal ini biasanya terjadi pada akhir-akhir tahun.

2. Dari banyaknya permasalahan pada mesin ATM, masalah apa yang paling banyak dikeluhkan nasabah?

Masalah yang sering dilaporkan oleh nasabah yaitu hilangnya ATM, tertelannya kartu ATM, dan terblokirnya kartu ATM. Tetapi baru-baru ini semenjak Bank Indonesia memutuskan untuk mengganti kartu ATM dengan adanya Chip dan GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) jadi nasabah yang mengadakan permasalahan tentang ATM meningkat.

3. Berapakah jumlah ATM Bank Aceh Syariah yang terdapat di seluruh Aceh? Apakah diluar kota selain Aceh bisa di temui mesin ATM Bank Aceh Syariah?

Selain di Aceh mesin ATM Bank Aceh Syariah juga dapat di temui di kota medan. Saat ini mesin ATM Bank Aceh Syariah tersedia sebanyak 292 unit yang tersebar diseluruh provinsi Aceh termasuk di kota Medan.



Nama : Izma Fazlun Jannah
Status Informan : Mahasiswa
Umur : 22 tahun
Hari/Tgl : Minggu, 8 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT. Bank Aceh Syariah?
Sudah lumayan lama yaitu 7 tahun dari saya SMA.
2. Jenis kartu ATM apa yang di gunakan?
Silver.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Fasilitasnya lumayan, hanya saja terkadang jaringan dari mesin nya lelet sehingga saat melakukan transaksi menjadi lama dan juga antri.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Belum pernah, karena saya lebih sering menggunakan ATM yang lain dibandingkan Bank Aceh Syariah.
5. Apakah saat anda melakukan komplain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
Selama ini saya belum pernah melakukan komplain.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

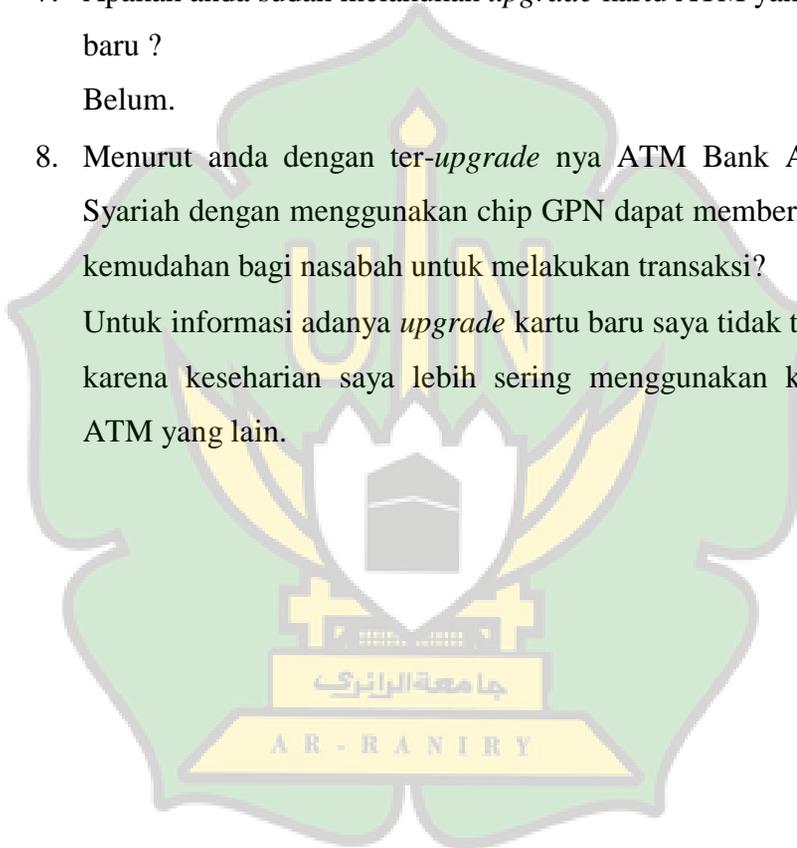
Menurut saya baik-baik saja.

7. Apakah anda sudah melakukan *upgrade* kartu ATM yang baru ?

Belum.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Untuk informasi adanya *upgrade* kartu baru saya tidak tahu, karena keseharian saya lebih sering menggunakan kartu ATM yang lain.



Nama : Devi Verayanti
Status Informan : Mahasiswa
Umur : 22 tahun
Hari/Tgl : Senin, 9 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT. Bank Aceh Syariah?
4 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang di gunakan?
Gold.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Kondisi ATM nya tergantung lokasinya. Ada lokasi dengan fasilitas ATM yang bagus dan ada juga fasilitasnya yang buruk seperti mesin yang tidak bisa di gunakan atau eror.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Pernah, saya mengalami pencurian kartu ATM. Saat itu teman saya meminjam kartu saya untuk mengambil uang yang di transfer oleh keluarganya, kemudian karena saya merasa percaya saya memberikan PIN saya kepada teman saya tersebut. Kemudian saat saya meminta ATM saya, dia katakana bahwa ATM tersebut sudah hilang. Saat saya

pergi ke bank dan melakukan print buku tabungan, saldo di dalam ATM saya hanya saldo minimum.

5. Apakah saat anda melakukan komplain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?

Saat saya melakukan pengaduan, CS yang bertugas itu memprosesnya sangat lama sampai berhari-hari. Saat itu saya juga harus lapor ke kantor polisi untuk dibuatkan surat kehilangan. Kemudian pihak bank memblokir kartu saya dan dibuatkan kartu yang baru.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

Menurut saya sudah baik karena saya belum pernah mengalami permasalahan saat menggunakan ATM.

7. Apakah anda sudah melakukan *upgrade* kartu ATM yang baru ?

Belum.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Saya tidak tahu karena belum mengganti.

Nama : Tya Febinisa
Status Informan : Karyawan Swasta
Umur : 25 tahun
Hari/Tgl : Jum'at, 13 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Kurang lebih sudah 5 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan?
Silver.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Fasilitasnya sama seperti mesin lainnya yang masih tergolong biasa saja.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Pernah, saat saya ingin melakukan penarikan tunai kemudian uang tersebut tertelan kembali karena saya lama mengambil uang tersebut sampai beberapa menit, dan saat saya melakukan pengecekan ternyata saldo saya berkurang. Kemudian saya langsung pergi ke Bank Aceh. Dan pihak bank langsung telfon *call center* kantor pusat untuk melakukan pengecek-kan semua data-data saat kejadian tersebut terjadi untuk ditindak lanjuti.

5. Apakah saat anda melakukan complain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?

Penangan yang dilakukan tidak lama tetapi proses pengembalian uangnya saja yang membutuhkan waktu sampai 2 hari.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

Menurut saya manajemen yang mereka lakukan sudah baik karena penanganannya yang cepat dan uang saya dikembalikan.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru ?

Belum.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Dari info yang saya dapat seharusnya dengan pembaruan kartu ATM yang baru seharusnya bisa dapat membuat kartu ATM tersebut menjadi lebih aman, tetapi karena saya belum mengganti kartu baru jadi saya belum bisa rasakan kelebihanannya.

Nama : Ahmad Ramadhan
Status Informan : PNS
Umur : 24 tahun
Hari/Tgl : Jum'at, 29 November 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Saya buka buku tabungan Bank Aceh sudah 1 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan? Gold.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Menurut saya fasilitasnya aman-aman saja. Berbeda dengan mesin ATM yang disediakan bank lain karena banyak yang macet.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Pernah tertelan kartu ATM saat saya mau melakukan tarik tunai dan uang sudah saya terima tapi kartunya tidak keluar. Kemudian muncul lah tulisan dilayar monitor bahwa kartu saya sudah terblokir.
5. Apakah saat anda melakukan complain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?

Cepat, waktu kejadian tersebut hari sabtu, karena dihari libur kemudian saya langsung telfon *call center* dan mereka langsung melakukan pemblokiran kartu. saat hari senin saya langsung ke kantor Bank Aceh Pusat dengan membawa buku tabungan dan KTP kemudian mereka membuat kartu yang baru dihari itu juga.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

Menurut saya sudah tetapi kurang maksimal dan harus ditingkatkan lagu agar tidak adanya lagi prmasalahan saat melakukan tarik tunai.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru ?

Sudah.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Menurut saya biasa saja, sama seperti penggunaan kartu yang lama. Semoga dengan adanya chip yang baru ini bisa lebih aman dan tidak lagi terjadi sesuatu.

Nama : Shella Ariska
Status Informan : Wirausaha
Umur : 26 tahun
Hari/Tgl : Jum'at, 13 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Sudah mau 9 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan?
Gold.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Baik-baik saja.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Pernah, mesin ATM nya eror jadi saya tidak bisa melakukan transaksi.
5. Apakah saat anda melakukan komplain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
Belum pernah melakukan komplain. Hanya saja pernah menanyakan informasi seputaran tabungan, dan infonya jelas dan cepat.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

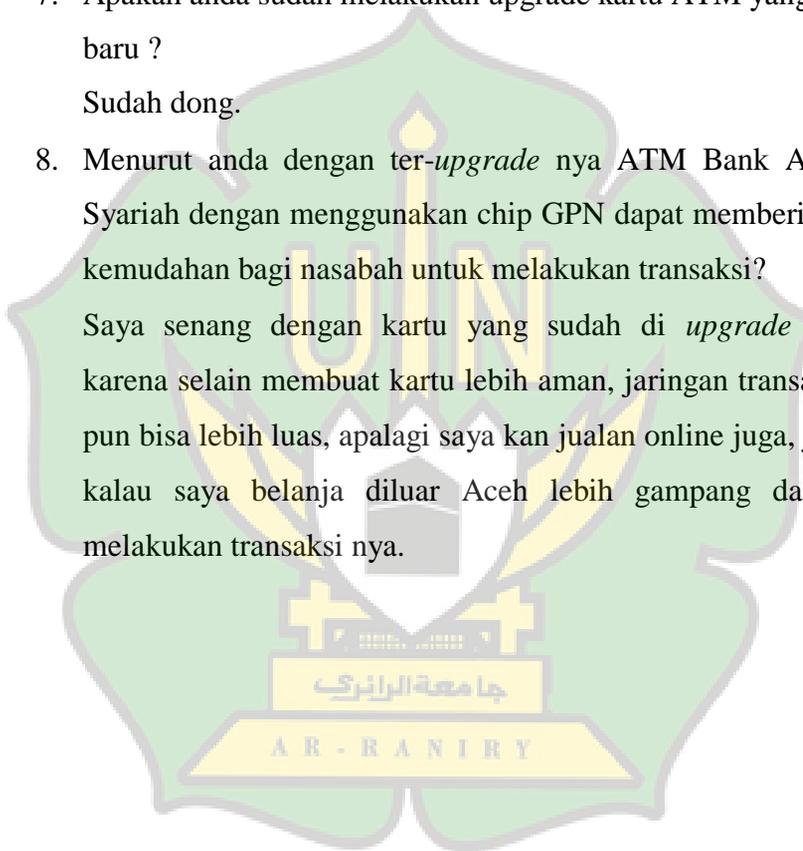
Cukup baik.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru ?

Sudah dong.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Saya senang dengan kartu yang sudah di *upgrade* ini, karena selain membuat kartu lebih aman, jaringan transaksi pun bisa lebih luas, apalagi saya kan jualan online juga, jadi kalau saya belanja diluar Aceh lebih gampang dalam melakukan transaksi nya.



Nama : Raiza
Status Informan : Kontraktor
Umur : 42 tahun
Hari/Tgl : Rabu, 11 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Sudah 15 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan? Seulanga.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Kondisi ATM aman-aman saja tidak ada masalah jaringan atau macet.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Tidak ada masalah, hanya saja pada saat melakukan transaksi dalam jumlah besar saya harus langsung berhadapan dengan teller, tidak bisa melalui mesin karena adanya limit tertentu.
5. Apakah saat anda melakukan komplain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
Ya sangat cepat.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

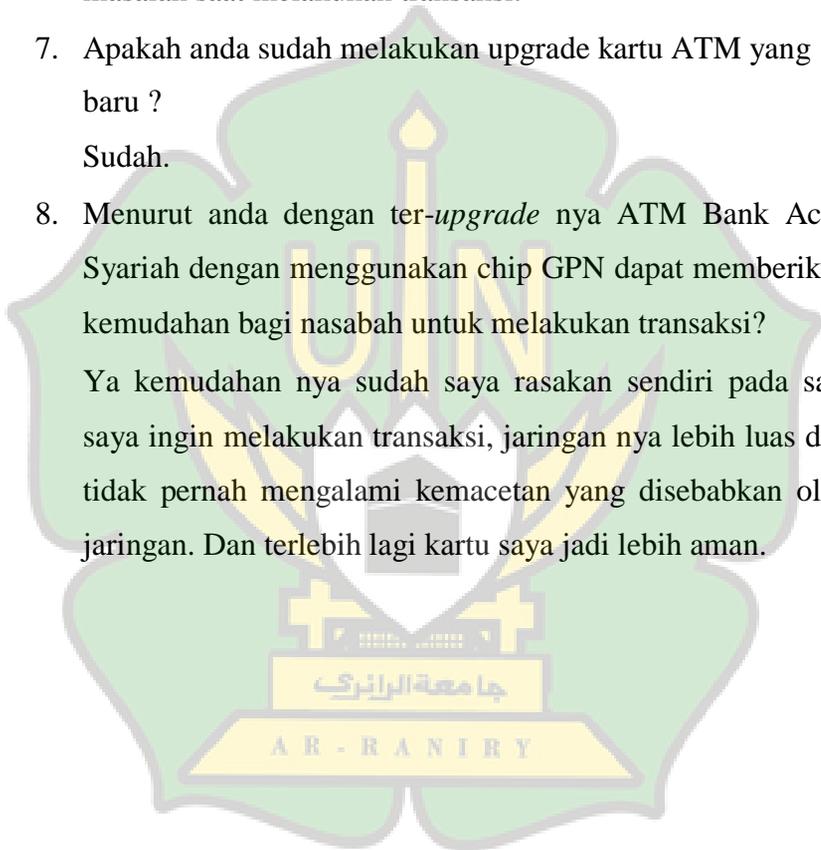
Menurut saya sudah cukup baik karena minimnya suatu masalah saat melakukan transaksi.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru ?

Sudah.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Ya kemudahan nya sudah saya rasakan sendiri pada saat saya ingin melakukan transaksi, jaringan nya lebih luas dan tidak pernah mengalami kemacetan yang disebabkan oleh jaringan. Dan terlebih lagi kartu saya jadi lebih aman.



Nama : Sofyan Saleh
Status Informan : PNS
Umur : 56 tahun
Hari/Tgl : Selasa, 19 Novemver 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
19 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan? Silver.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Selama yang saa rasakan fasilitas nya baik karna mudah digunakan.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Saat ini tidak pernah terjadi permasalahan.
5. Apakah saat anda melakukan complain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
Sampai sekarang saya belum pernah melakukan complain.
6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

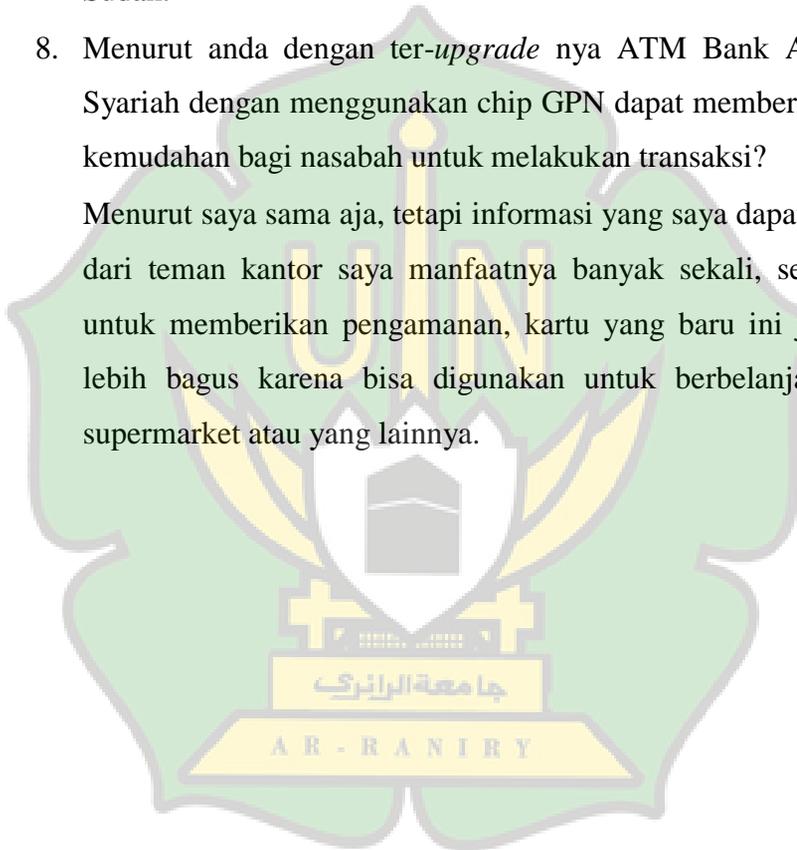
Ya menurut saya baik-baik saja karena saya tidak pernah bermasalah.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru?

Sudah.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Menurut saya sama aja, tetapi informasi yang saya dapatkan dari teman kantor saya manfaatnya banyak sekali, selain untuk memberikan pengamanan, kartu yang baru ini juga lebih bagus karena bisa digunakan untuk berbelanja di supermarket atau yang lainnya.



Nama : Alief Putra
Status Informan : Mahasiswa
Umur : 23 tahun
Hari/Tgl : Selasa, 10 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Sudah 3 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan? Silver.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Menurut saya fasilitasnya baik dan jaringannya cepat.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Pernah ketelan ATM saat mau melakukan penarikan tunai.
5. Apakah saat anda melakukan complain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
Cepat hanya sehari.
6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

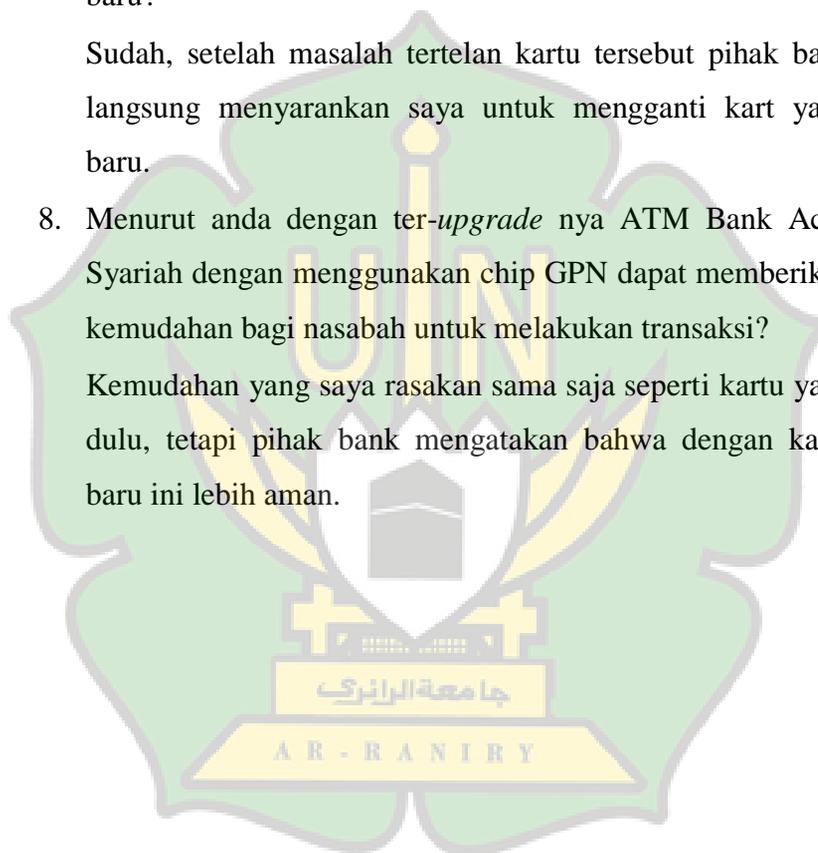
Sudah tetapi belum maksimal, sebaiknya lebih ditingkatkan agar tidak ada lagi permasalahannya, untuk kenyamanan nasabah.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru?

Sudah, setelah masalah tertelan kartu tersebut pihak bank langsung menyarankan saya untuk mengganti kart yang baru.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Kemudahan yang saya rasakan sama saja seperti kartu yang dulu, tetapi pihak bank mengatakan bahwa dengan kartu baru ini lebih aman.



Nama : Syarifah Raudzah
Status Informan : Mahasiswa
Umur : 22 tahun
Hari/Tgl : Sabtu, 14 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Lebih kurang 4 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan? Silver.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Menurut saya sudah baik. Tetapi ada beberapa ATM yang jaringannya lelet.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Tidak pernah terjadi suatu permasalahan yang serius, hanya saja saat saya melakukan transfer uang dari ATM Bank Aceh ke bank yang lain proses terkirimnya uang itu lambat sampai beberapa jam kemudian baru uang tersebut masuk. Mungkin karena jaringannya.
5. Apakah saat anda melakukan complain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?

Saya belum pernah melakukan complain karena kendalanya belum terlalu berat dan uang yang saya transfer itu terkirim tetapi lambat masuknya.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

Menurut saya sudah cukup baik karena dari kejadian yang terjadi pada saya dan orang-orang terdekat saya tidak ada yang mengalami permasalahan yang cukup berat apalagi pencurian atau pembobolan ATM.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru ?

Belum dan saya tidak tau karena saya lebih sering menggunakan ATM yang lain disaat melakukan transaksi.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?
Saya belum tau.

Nama : Putri Monica
Status Informan : Pengusaha
Umur : 22 tahun
Hari/Tgl : Senin, 17 Desember 2019

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM PT.Bank Aceh Syariah?
Saya menggunakan ATM Bank Aceh sudah 12 tahun.
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan?
Dulu saya menggunakan kartu Silver, dan sekarang berganti ke kartu Seulanga.
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti mesin ATM yang disediakan?
Selama ini kondisi mesin ATM sangat baik dan membantu, tidak ada gangguan jaringan dan kemacetan mesin pada saat saya melakukan transaksi.
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
Belum pernah sama sekali.
5. Apakah saat anda melakukan complain kepada pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
Belum pernah mengalami suatu permasalahan. Untuk pelayanan selama saya menjadi nasabah semuanya bagus, cukup ramah.

6. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui ATM?

Menurut saya, karena bank ini merupakan bank pertama yang disarankan bagi masyarakat Aceh, tentunya pihak bank pasti sudah melakukan pengamanan yang baik. Efeknya sudah saya rasakan sendiri, selama saya menggunakan ATM Bank Aceh saya merasa terjaga dan sangat aman.

7. Apakah anda sudah melakukan upgrade kartu ATM yang baru ?

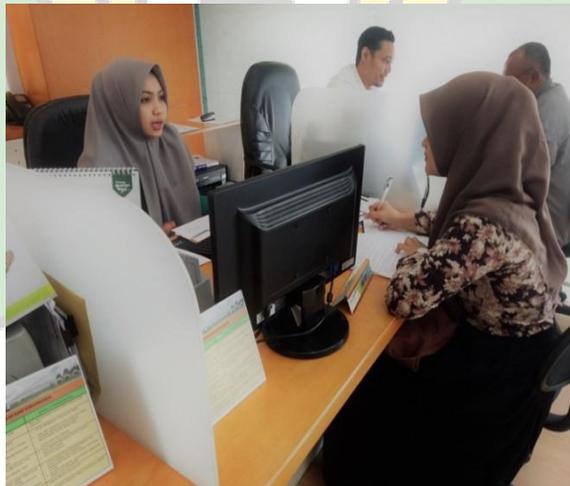
Sudah.

8. Menurut anda dengan ter-*upgrade* nya ATM Bank Aceh Syariah dengan menggunakan chip GPN dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Sangat memberikan kemudahan untuk saya, karena saya juga bisa melakukan transaksi diatas nilai sebelumnya. Keamanan terhadap kartu ATM saya yang sekarang sangat terjangkau karena adanya chip. Dan juga saya dapat memperluas jaringan transaksi saya ke rekening lain di seluruh Indonesia.

Lampiran 2: Teknik Dokumentasi

Wawancara bersama Bpk. Riski Fadhilah staff divisi *risk management* Kantor Pusat PT. Bank Aceh Syariah. 20 November 2019.



Wawancara bersama Ibu. Fia Wardiana *Customer Service (CS)* Kantor Pusat PT. Bank Aceh Syariah. 21 November 2019



Wawancara bersama Tya Febinisa nasabah PT. Bank Aceh Syariah.
13 Desember 2019.



Wawancara bersama Devi Verayanti nasabah PT. Bank Aceh Syariah. 9
Desember 2019

Lampiran 3: Kartu ATM

Perbedaan Kartu ATM Tanpa Chip GPN Dengan Yang Menggunakan Chip GPN



Lampiran 4: Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT.Bank Aceh Syariah

