SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO *MOBILE BANKING* PADA BSI KANTOR CABANG DAUD BEUREUEH 1 KOTA BANDA ACEH

Disusun Oleh:

KHAIRI RIYADHI
NIM. 160603184

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH

2021 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama	: Khairi Riyadhi
NIM	: 160603184
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 mempertanggungjawabkan.***
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 pemanipulasian 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, 22 Oktober 2021

Yang Menyatakan,

Khairi Riyadhi

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 Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

Disusun Oleh:

Khairi Riyadhi
NIM. 160603184

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,	Pembimbing II,
Inayatillah, MA.Ek	Isnaliana, S.HI., MA
NIP. 198208042014032001	NIDN. 2029099003

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 19771105 200604 2 003

LEMBARAN PENGESAHAN SIDANG AKHIR

Khairi Riyadhi
NIM. 160603184

Dengan Judul:

Analisis Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 5 Januari 2022 M
1 Jumadil Akhir 1443 H

Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Akhir Skripsi

Ketua,	Sekretaris,
Inayatillah, MA.Ek	Isnaliana, S.HI., MA
NIP. 19820804 2014032001	NIDN. 2029099003
Penguji I,	Penguji II,
Dr. Nevi Hasnita, M. Ag	Riza Aulia, S. E.I, MSc
NIP. 197711052006042002	NIP. 198801302018031001

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

Dr. Zaki Fuad, M.Ag.
NIP. 196403141992031003

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 : Khairi Riyadhi
NIM : 160603184
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : khaiririyadhi53@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 ☐ KKU ☐ Skripsi ☐ .....

yang berjudul:
Analisis Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

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 peryataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 22 Oktober 2021

Mengetahui

Penulis	Pembimbing I	Pembimbing II
Khairi Riyadhi	Irwatillah, MA. Ek.	Isnaliana, S.HI., MA.
NIM. 160603184	NIP. 19820804 201403 2 001	NIDN. 2029099003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul **"Analisis Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh"**. 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 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 Banda Aceh.
2. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium serta Staff Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah serta Penguji I dalam Sidang Munaqasyah Skripsi.

4. Ayumiati S.E., M,Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah serta penasihat akademik.
5. Inayatillah, MA.Ek selaku pembimbing I yang telah memberikan kemudahan dan dukungan sehingga terselesainya skripsi ini.
6. Isnaliana, S.H.I., M.A selaku pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, bimbingan, dan pengarahan dalam penyususan skripsi ini.
7. Riza Aulia, S.E.I, MSc selaku penguji II dalam Sidang Munaqasyah Skripsi.
8. Kepada para Akademisi yang berasal dari Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
9. Informan yang telah membantu memberikan data serta informasi penelitian yaitu Neisha Alqibtya Ayumi, M. Resa Mahza, dan Nadea sehingga skripsi ini terselesaikan.
10. Ayahanda tercinta Winrawandi dan Ibunda tercinta (Almarhumah) Nur Aini, Ibunda Isna Sinaga yang selalu memberikan do'a yang tiada henti, semangat, dan motivasi yang tiada habisnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Raudhatul Rizki Adika, PT. Bulus Putra Perkasa, Teman-teman Perbankan Syariah Leting 16 selaku sahabat seperjuangan yang memotivasi dan membantu penulis di setiap kesulitan selama masa perkuliahan.

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

Banda Aceh, 22 Oktober 2021

Penulis,

Khairi Riyadhi

جامعة الرانري
AR-RANIRY

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

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

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṡ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ż	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
◌َ	*Fathah*	A
◌ِ	*Kasrah*	I
◌ُ	*Dammah*	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	*Fathah dan ya*	Ai
وَ	*Fathah dan wau*	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوْلَ

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/ي	*Fathah dan ya*	Ā
يَ	*Fathah dan wau*	Ī
يُ	*Dammah dan wau*	Ū

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Contoh:

qala: قَالَ
rama: رَمَى
qila: قِيْلَ
yaqulu: يَقُوْلُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

a. Ta *Marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah,

transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atas 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:

raudah al-atfal/raudatul atfal : رَوْضَةُ اْلاَطْلفَالْ
al-madinah al-munawwarah/ al-madinatul munawwarah : اَلمَدِيْنَةُ المُنَوَّرَةُ
talhah : طَلْحَةُ

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: Hamad 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 Tasawuf

جامعة الرانري
AR-RANIRY

ABSTRAK

Nama : Khairi Riyadhi
NIM : 160603184
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul : Analisis Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh
Tebal : 96 Halaman
Pembimbing I : Inayatillah, MA.Ek
Pembimbing II : Isnaliana, S.H.I., M.A

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen risiko *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh. Hal tersebut dikarenakan banyaknya nasabah yang mengeluh atas penggunaan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia ini memberikan risiko terhadap nasabahnya yang dilihat pada kolom komentar yang terdapat pada ulasan BSI *Mobile* di *playstore*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu pendekatan deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dari analisis yang dilakukan oleh BSI Kantor Cabang Daud Beureuh 1 Kota Banda Aceh dalam hal ini adalah melakukan mitigasi atau pencegahan yaitu pihak bank melakukan pencegahan sebelum terjadinya risiko. Adapun manajemen risiko BSI *Mobile* ini yaitu dengan cara mengidentifikasi risiko, mengukur risiko, mengendalikan risiko, dan melakukan pemeliharaan (*maintenance*) pada layanan tersebut.

Kata kunci: ***Manajemen Risiko, Mobile Banking.***

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI ..... **iv**
LEMBARAN PENGESAHAN SIDANG AKHIR ..... **v**
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .... **x**
ABSTRAK ..... **xiv**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.5 Sistematika Pembahasan 12

BAB II LANDASAN TEORI **14**
2.1 Manajemen Risiko 14
2.1.1 Manfaat Manajemen Risiko 15
2.1.2 Identifikasi Risiko 15
2.1.3 Pengukuran Risiko 16
2.1.4 Pengelolaan Risiko 17
2.1.5 Pemantauan Risiko 18
2.1.6 Pengendalian Risiko 18
2.2 *Mobile Banking* 19
2.2.1 Kegunaan *Mobile Banking* 20
2.3 Perbankan Syariah 21
2.4 Jenis-Jenis Risiko Bank Syariah 23
2.5 Hubungan Antara Manajemen Risiko dengan *Mobile Banking* 28
2.6 Penelitian Terkait 30
2.7 Kerangka Berpikir 35

BAB III METODELOGI PENELITIAN 37
3.1 Jenis Penelitian 37
3.2 Lokasi Penelitian 37
3.3 Objek dan Subjek Penelitian 38
3.3.1 Objek Penelitian 38
3.3.2 Subjek Penelitian 38
3.4 Sumber Data 39
3.4.1 Data Primer 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data 40
3.6 Teknik Analisis Data 42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia 44
4.1.1 Visi dan Misi BSI 45
4.1.2 Produk Jasa 46
4.2 Hasil dan Pembahasan 48
4.2.1 Faktor-faktor Terjadinya Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh 48
4.2.2 Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh 52
4.2.3 Analisis Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh 55

BAB V PENUTUP 63
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 90

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pengguna BSI *Mobile*..... 3
Tabel 2.1 Penelitian Terkait..... 33
Tabel 3.1 Informan 41

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Dan Ulasan BSI *Mobile Banking* (*Play Store*) 6
Gambar 1.2 Ulasan Bintang 1 Aplikasi BSI *Mobile* 7
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir 35

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR SINGKATAN

BCM : *Business Continuity Management*
BNIS : Bank Nasional Indonesia Syariah
BRIS : Bank Rakyat Indonesia Syariah
BSI : Bank Syariah Indonesia
BSM : Bank Syariah Mandiri
BUMN : Badan Usaha Milik Negara
MB : *Mobile Banking*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Bimbingan Skripsi.....	71
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian.....	72
Lampiran 3	Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh	73
Lampiran 4	Wawancara Dengan Manajer PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh	74
Lampiran 5	Wawancara Dengan Staf Ahli IT PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh	77
Lampiran 6	Wawancara Dengan *Costumer Service* (CS) PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh	79
Lampiran 7	Wawancara Lanjutan Dengan Pihak PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh	81
Lampiran 8	Wawancara Dengan Nasabah Layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh	83
Lampiran 9	Biodata Penulis.....	90

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking*. *Online banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah, Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu *internet banking, mobile banking, phone banking* dan SMS *banking*. Akan tetapi perkembangan teknologi informasi saat ini yang sangat pesat membuat keempat layanan tersebut semakin sulit untuk dibedakan (Safitri, 2016).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan merger dari tiga anak perusahaan BUMN bidang perbankan yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan juga BNI Syariah. BSI berdiri ”pada 1 Februari 2021”. Penggabungan ini dilakukan untuk menyatukan ketiga bank syariah tersebut dan bertujuan untuk mengoptimalkan potensi keuangan dan ekonomi syariah Indonesia yang besar (Bankbsi.co.id, 2021). Tentunya Bank

Syariah Indonesia ini melakukan kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip prinsip syariah, yang dimana tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan zalim. Adapun tugas utama bank 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).

Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu "keharusan". Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu *mobile banking*. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking*. Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya teller dan atau *customer service* (Hadi, 2015).

Pada saat ini masyarakat sudah menggunakan teknologi yang dimana sudah di atas rata-rata, dimana salah satunya masyarakat sudah menggunakan *smartphone* yang canggih dan bisa mengakses internet atau penggunaan layanan internet (Mewengkang dan Tangkudu, 2016). *Mobile Banking* yang juga dikenal sebagai *M-*

Banking, *SMS banking*, dan lain sebagainya, merupakan sebuah terminal yang dapat digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, serta pembayaran dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*. Praktek *mobile banking* ini jelas akan mengubah strategi bank dalam menjalankan kegiatannya. Setidaknya ada factor baru yang bisa mempengaruhi pengkajian suatu bank untuk membuka cabang baru atau menambah ATM. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Selain itu, dengan *mobile banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan (FadlanidaniDewantara, 2018).

Penggabungan ketiga anak perusahaan BUMN ini membuat peningkatan yang sangat signifikan terhadap pemakaian atau penggunaan BSI *Mobile*, karena dengan merger bank tentunya nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dari ketiga bank tersebut disatukan dalam Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut dapat kita lihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1.1
Daftar Pengguna BSI *Mobile*

Bank	Mobile Banking Register User	Mobile Banking Active User
BSM	1.531.119	580.858
BNIS	841.414	494.396
BRIS	748.084	300.008
BSI	**3.120.617**	**1.375.262**

Sumber: BSI Banda Aceh, 2021.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dengan adanya penggabungan ketiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia membuat peningkatan pengguna *mobile banking*, karena nasabah pada ketiga bank tersebut juga digabungkan. Saat ini nasabah yang sudah melakukan registrasi layanan *mobile banking* pada BSI atau BSI *mobile* yaitu sebanyak 3.120.617 nasabah, sedangkan jumlah nasabah yang aktif menggunakan layanan BSI *mobile* tersebut sebanyak 1.375.262 nasabah, yang dimana *Register User* adalah nasabah yang melakukan pendaftaran *mobile banking* dan *Active User* adalah nasabah yang aktif menggunakan *mobile banking*. Adanya peningkatan nasabah khususnya pengguna layanan *mobile banking* ini berpeluang besar untuk terjadinya peningkatan *fee based income* melalui *active user* BSI *mobile* tersebut.

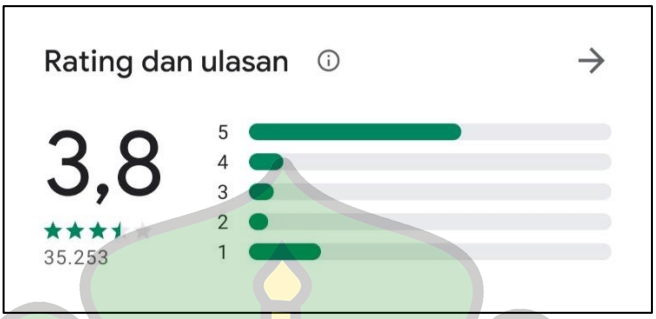
Walaupun tersedianya *mobile banking* memberikan efek positif bagi masyarakat tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan khawatir dan resah untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* (Fadlan dan Dewantara, 2018). *Mobile banking* bukan hanya dapat memberikan kemudahan saja namun ada juga 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 (Hanafi, 2014).

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Risiko adalah ketidakpastian 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 *mobile banking* (Westra dan Prameswari, 2020). Pihak nasabah sebagai konsumen menjadi pihak yang paling lemah ketika terjadinya kesalahan sehingga dengan adanya hal tersebut tidak jarang nasabah akan menjadi sangat dirugikan (Wanda, 2020). Nasabah yang merasa dirugikan akan meminta pertanggung jawaban pihak bank terhadap suatu kejadian yang dialami dari *mobile banking* (Korosando dan Fince, 2020). 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 di lakukan oleh pihak bank. Dengan adanya kesalahan dari *mobile banking* tersebut maka kegiatan transaksi yang ingin di lakukan oleh nasabah menjadi sedikit terhambat (Eliza, 2017).

Apabila dilihat dari rating dan ulasan pada aplikasi BSI *Mobile* di *play store*, menunjukkan bahwa masih banyak risiko yang diberikan, dan belum dapat memuaskan nasabah dalam penggunaannya. Dapat dilihat pada rating dan kolom ulasan yang di sediakan oleh pihak *play store*.

Gambar 1.1
Rating Dan Ulasan BSI *Mobile Banking* (*Play Store*)

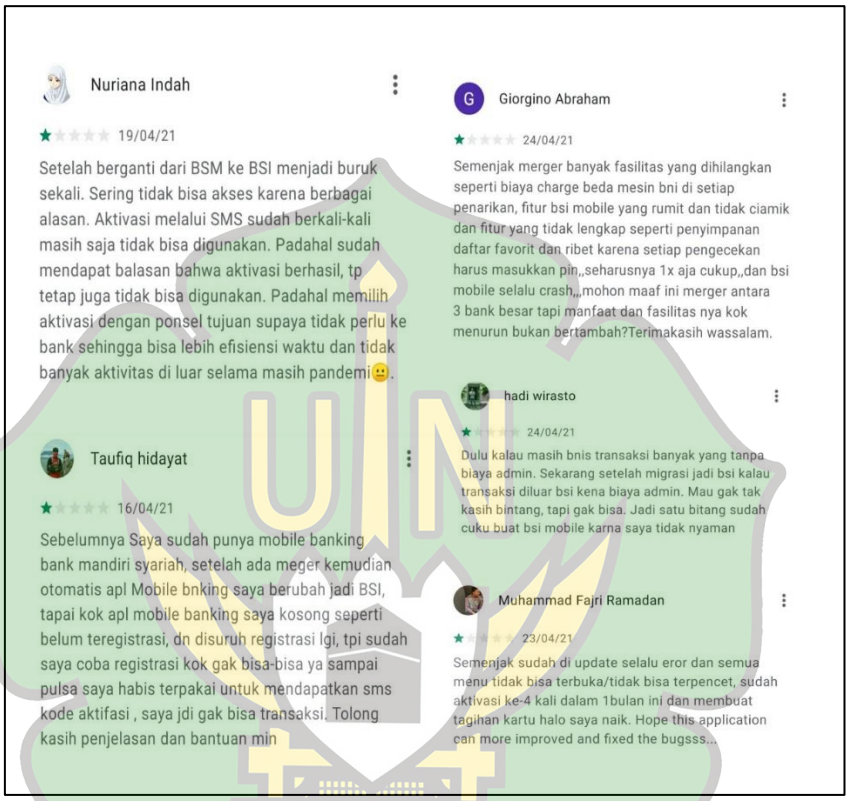


Sumber: *Play Store*, 26 April 2021.

Berdasarkan gambar di atas, total rating dan ulasan pada aplikasi BSI *mobile banking* mencapai rating 3,8 dan 32.253 ulasan. Kemudian bintang 5 yang diberikan oleh pengguna menempati posisi tertinggi. Namun demikan, terdapat beberapa rating dan ulasan yang menunjukkan bahwa aplikasi BSI *Mobile* belum dapat memberikan jaminan bagi para penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari total rating bintang 1 yang menempati peringkat kedua setelah bintang 5.

Pada kolom ulasan, masih banyak para nasabah yang mengeluhkan kinerja dan kualitas layanan yang memberikan risiko terhadap penggunanya dari aplikasi BSI *Mobile* tersebut. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 1.2
Ulasan Bintang 1 Aplikasi BSI *Mobile*



Sumber: *Play Store*, 26 April 2021.

Dari ulasan di atas dapat dilihat bahwa masih banyak pengguna yang mengeluhkan kinerja dari aplikasi BSI *Mobile*. Terdapat banyak keluhan dari pengguna yang bahwasannya pihak BSI masih banyak memberikan risiko terhadap penggunanya, seperti aktivasi atau pengecekan aplikasi yang berulang kali, menjadi semakin rumit, dan transaksi dikenakan biaya admin juga dikeluhkan oleh nasabah pengguna BSI *Mobile*.

Efisiensi suatu bank setidaknya harus diikuti oleh manajemen risiko yang baik, sehingga selain bisa mendapatkan keuntungan yang maksimal, suatu bank juga dituntut untuk bisa mengendalikan risiko-risiko yang ada. Salah satu jenis industri perbankan yang juga mengalami berbagai risiko dalam usahanya adalah perbankan syariah, yang dalam satu dasawarsa terakhir ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Statistik perbankan syariah Indonesia mencatat bahwa dari tahun 2004 hingga tahun 2009, pertumbuhan aset perbankan syariah yang meliputi bank syariah dan unit usaha syariah mencapai sekitar 300% yaitu sebesar 15 triliun rupiah pada tahun 2004 menjadi 66 triliun pada tahun 2009 (Prasetya, 2011).

Walaupun setiap risiko yang didapat oleh nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tidak bisa untuk dihilangkan, tetapi tidak menutup kemungkinan risiko tersebut dapat diminimalisir 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 *mobile banking* jadi bisa terkendali. Adapun risiko-risiko yang didapat oleh nasabah seperti kerusakan atau *maintenance* pada *mobile banking*, sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi, uang tidak terkirim tetapi saldo berkurang dengan sendirinya, kejahatan yang di lakukan oleh pihak ketiga melalui *mobile banking* dan ada beberapa keluhan lainnya dari nasabah

جامعة الرانري
AR-RANIRY

akibat dari kesalahan yang terdapat pada *mobile banking* (AN Yushita, 2008).

Beberapa penelitian terdahulu mengenai *mobile banking* yaitu (Kartikawati, 2017), semakin tinggi persepsi risiko maka tidak selalu mempengaruhi penggunaan *mobile banking* bank BRI di Surabaya, dengan kata lain walaupun nasabah merasakan adanya risiko maka nasabah akan tetap menggunakan *mobile banking* bank BRI dimana nasabah memiliki alasan lain diluar penelitian yang mempengaruhi nasabah dalam mengadopsi *mobile banking*, dengan kemungkinan nasabah tersebut memiliki pertimbangan lain yaitu lebih mengutamakan kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* sehingga tidak terlalu memikirkan risiko yang ada.

Jayantari (2018) menjelaskan bahwa persepsi risiko merupakan faktor yang berpengaruh dalam adanya niat seseorang untuk menggunakan suatu produk. Perusahaan harus memperhatikan faktor faktor yang dapat memperkecil persepsi risiko tersebut, salah satunya adalah kepercayaan. Penelitian ini ingin menjelaskan peran kepercayaan dalam memediasi persepsi risiko terhadap niat menggunakan. Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar dengan melibatkan 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu *purposive sampling.*

Menurut Wibiadila (2016) berdasarkan dari hasil yang dilakukan risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tetapi banyak faktor lain yang

جامعة الرانري
AR-RANIRY

menjadi acuan nasabah dalam memilih menggunakan *mobile banking* seperti kegunaan, kemudahan dan kualitas layanan.

Dari uraian di atas tentang ada beberapa kesalahan yang terjadi dalam penggunaan *mobile banking* yang dimana mungkin terjadi akibat kesalahan pribadi, atau kesaahan bank dan kesalahan dari pihak ketiga maka dari itu diperlukannya manajemen risiko untuk dapat meminimalisir dan mengendalikan setiap risiko. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul "**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO *MOBILE BANKING* PADA BSI KANTOR CABANG DAUD BEUREUEH 1 KOTA BANDA ACEH**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja faktor penyebab terjadinya risiko *mobile banking*?
2. Bagaimana penerapan manajemen risiko *mobile banking* pada PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya risiko *mobile banking*.

2. Untuk menganalisis penerapan manajemen risiko *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memberikan beberapa manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Peneliti

   Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan lebih lanjut tentang bagaimana manajemen risiko yang digunakan bank untuk *mobile banking.*

2. Akademisi

   Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi untuk dapat mengetaui lebih lanjut terhadap penelitian selanjutnya terkait manajemen risiko *mobile banking.* Pihak akademisi juga dapat mengetahui sistem yang digunakan oleh BSI sehingga dapat terus mengoptimalkan kegiatan *financial technology*. Penelitian ini juga menjadi penambahan ilmu dalam hal Perbankan Syariah.

3. Lembaga

   Penelitian ini dapat berguna bagi pihak bank untuk menarik masyarakat dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* sehingga BSI dapat meningkatkan pertumbuhan dan profitabilitas Bank karena banyaknya pengguna *mobile banking*

4. Masyarakat

   Penelitian ini dapat berguna bagi pihak masyarakat guna untuk memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai BSI dan juga *mobile banking.*

1.5 Sistematika Pembahasan

Pada bagian sistematika pembahasan, peneliti menyajikan bagian-bagian bab serta isi dari skripsi ini sehingga memudahkan pembaca dalam memahami bagian isi skripsi ini. Adapun bagian-bagian tersebut, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang yang berisi mengenai gambaran pembahasan dari judul yang diambil peneliti secara singkat sehingga memudahkan pembaca memahami judul tersebut, rumusan masalah yaitu permasalahan yang diambil oleh peneliti dari pembahasan pada latar belakang untuk diteliti, kemudian terdapat tujuan masalahatau manfaat masalah yaitu alasan peneliti mengambil judul dan manfaat dari hasil penelitian tersebutserta terdapat sistematika yaitu gambaran secara umum mengenai isi bab dari skripsi ini.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai teori terkait yaitu pembahasan secara luas terhadap judul yang diambil oleh peneliti, tinjauan peneliti yaitu peneliti menyampaikan hasil dari temuan-temenuan peneliti sebelumnya yang mendekati pada hasil

جامعة الرانري
AR-RANIRY

penelitian yang dilakukan, model penelitian dan kerangka berfikir yaitu peneliti memberikan gambaran atau kerangka yang menjelaskan mengenai hubungan antar variable pada judul yang diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian yaitu metode yang digunakan peneliti untuk mencari fakta terhadap permasalahan dengan cara membuat rencana dan prosedur penelitian, data dan tehnik perolehannya yaitu menjelaskan mengenai informasi terkait populasi dan sampel yang digunakan dan tehnik pengumpulan data yaitu peneliti menjelaskan mengenai cara memperoleh data data tersebut.

BAB IV Hasil Penelitian

Bab ini berisikan hasil dari penelitian penulis, yaitu bagaimana pengelolaan serta penerapan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

BAB V Penutup

Pada bab ini, mencakup semua isi dari skripsi yang digambarkan secara umum pada kesimpulan. Pada bagian ini juga berisikan mengenai saran kepada bank yang diteliti serta kepada peneliti selanjutnya.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah rangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank (Sumar'in, 2012:109). Manajemen risiko dipandang sebagai suatu proses pengukuran atau penilaian risiko menjadi suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalah yang ada dengan cara menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan juga sistematis (Jureid, 2016:86).

Menurut Yulianti (2009:156), manajemen risiko bertujuan untuk mengelola risiko tersebut sehingga bisa memperoleh hasil yang optimal. Aspek terpenting dalam penerapan suatu manajemen risiko yaitu kecukupan prosedur dan metodologi pengelolaan risiko, sehingga kegiatan usaha bank tetap dapat terkendali (*manageable*) pada batas yang dapat diterima serta menguntungkan bank. Namun demikian mengingat perbedaaan terhadap kondisi pasar struktur, ukuran kompleksitas usaha bank, tidak ada satu pun sistem manajemen risiko yang universal untuk seluruh bank, sehingga setiap bank harus membangun sistem manajemen risiko sesuai dengan fungsi dan juga organisasi manajemen risiko pada bank tersebut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2.1.1 Manfaat Manajemen Risiko

Diterapkannya manajemen risiko terhadap suatu perusahaan atau perbankan, terdapat manfaat yang diperoleh yaitu (Fahmi, 2013:220):

1. Perusahaan/bank memiliki ukuran yang kuat sebagai pijakan dalam mengambil setiap keputusan, sehingga para manajer lebih berhati-hati dan selalu menempatkan ukuran-ukuran dalam berbagai macam keputusan.

   Mampu memberikan arah bagi suatu perusahan/bank dalam melihat pengaruh-pengaruh yang mungkin timbul baik secara jangka pendek dan juga jangka panjang.
2. Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghadiri risiko dan menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya dari segi finansial.
3. Memungkinkan perusahaan/bank memperoleh risiko kerugian yang minimum. Adanya konsep manajemen risiko (*risk management concept*) yang telah dirancang secara detail maka artinya perusahaan/bank telah membangun arah dan juga mekanismenya secara berkelanjutan.

2.1.2 Identifikasi Risiko

Identfikasi risiko adalah sebuah proses yang mengidentifikasi segala risiko yang mungkin saja terjadi dalam suatu aktivitas usaha. Identifikasi risiko secara akurat dan lengkap sangat penting sebagai tahapan awal dalam penerapan manajemen

risiko. Indentifikasi risiko tersebut dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap (Rustam, 2013:43):

a. Karakteristik risiko yang melekat pada aktivitas fungsional.
b. Risiko dari produk dan kegiatan usaha.

2.1.3 Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko merupakan tahapan melihat potensi terjadinya suatu kerusakan probabilitas terjadinya risiko tersebut. Beberapa risiko mudah diukur, namun sangat sulit untuk memastikan probabilitas suatu kejadian yang sangat jarang atau tidak pernah terjadi. Sehingga pada tahapan ini sangat penting untuk menentukan dugaan yang terbaik agar manajer dapat memprioritaskan dengan baik dalam perencanaan implementasi manajemn risiko. Pengukuran risiko dilakukan sebagai berikut (Rustam, 2013:44):

a. Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko; dan
b. Penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi dan juga faktor risiko yang bersifat material yang bisa mempengaruhi kondisi keuangan bank. Untuk mengukur risiko, baik kualitatif maupun kuantitatif disesuaikan dengan tujuan usahanya, kompleksitas usaha dan juga kemampuan bank tersebut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2.1.4 Pengelolaan Risiko

Dalam manajemen risiko juga terdapat jenis-jenis cara mengelola risiko, yaitu (Sutarno, 2012:250):

a. Menghindari risiko (*risk avoidance*), yakni memutuskan untuk tidak melakukan aktivitas yang mengandung risiko sama sekali. Maka harus dipertimbangkan potensial keuntung dan kerugian yang dihasilkan oleh suatu aktivitas tersebut.
b. Pengurangan risiko (*risk reduction*)/ mitigasi risiko (*risk mitigation*) yang merupakan metode yang mengurangi kemungkinan terjadinya suatu risiko atau mengurangi dampak dari kerusakan yang dihasilkan oleh suatu risiko.
c. Pemindahan risiko (*risk transfer*) adalah memindahkan risiko kepada pihak lain, umumnya melalui suatu kontrak (asuransi) maupun *hedging*.
d. Penundaan risiko (*risko deferral*), yaitumenunda mengelola risiko karena dampak risiko yang tidak selalu konsisten. Penundaan risiko meliputi menunda aspek suatu proyek hingga saat dimana probabilitas terjadinya risiko tersebut cenderung kecil.
e. Penyimpanan risiko (*risk retention*) merupakan pengelolaan risiko yang mana ketika suatu risiko tertentu dapat dihilangkan dengan cara mengurangi maupunmemindahkan nya, namun beberapa risiko harus tetap diterima sebagai bagian yang penting dari aktivitas.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2.1.5 Pemantauan Risiko

Selalu melakukan pemantauan (*monitoring*) proses dari awal identifikasi hingga pengukuran risiko sangatlah penting untuk mengetahui keefektifan respon yang dipilih dan untuk mengetahui adanya risiko baru atau yang berubah. Sehingga apabila suatu risiko terjadi maka respon yang dipilih akan sesuai dan diimplementasikan secara efektif. Pemantauan risiko tersebut dilakukan dengan cara:

a. Melakukan evaluasi terhadap eksposur risiko yang telah dilakukan dengan cara pemantauan dan pelaporan risiko yang bersifat material atau yang berdampak kepada kondisi permodalan bank, dan
b. Penyempurnaan proses pelaporan apabila terjadi perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, faktor risiko, teknologi dan juga sistem informasi manajemen risiko yang bersifat material.

2.1.6 Pengendalian Risiko

Menurut Karim (2014:260) pelaksanaan proses pengendalian risiko biasanya digunakan untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha bank. Proses pengendalian risiko yang diterapkan suatu bank harussesuai dengan eksposur risiko atau tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko. Pengendalian risiko yang dapat dilakukan oleh bank yaitu dengan metode mitigasi risiko serta penambahan modal bank untuk menyerap potensial kerugian (Rustam, 2013:47).

2.2 *Mobile Banking*

Mobile banking menurut Agus (2005:83) adalah suatu layanan inovatif oleh bank yang ditawarkan oleh bank yang kemudian memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*, *mobile banking*, atau yang lebih dikenal dengan sebutan *mobile banking* yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (ungggulan) pada *handphone*. Melalui *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi yang perbankan yang biasanya dilakukan secara manual atau mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank, yang artinya nasabah hanya menggunakan *handphone* juga dapat menghemat waktu, kemudian nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis serta bertransaksi. Layanan *mobile banking* tersebut memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti mengecek saldo, transfer antar rekening, dan lain sebagainya. Dengan adanya fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah melalukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Kemudian pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan serta meningkatkan jumlah nasabah pada bank tersebut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2.2.1 Kegunaan *Mobile Banking*

Menurut Harish (2017:14-15) kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang diperoleh nasabah dari penggunaan *mobile banking* yaitu:

a. Mudah

   Dalam melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor *handphone*.

b. Praktis

   Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel masing-masing setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

c. Aman

   Mobile banking dilengkapi oleh sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain itu, penggunaan pin yang dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, kemudian setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan nasabah.

d. Penggunaan yang bersahabat

   Mobile banking dirancang sedemikian rupa sehingga fitur ini mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukannya.

e. Nyaman

Nasabah kini dapat melakukan segala sesuatu yang biasa digunakan saat menggunakan ATM kecuali penarikan tunai.

2.3 Perbankan Syariah

Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu kepada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabahnya. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syariat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam. Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya pihak bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah kemudian menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama suatu usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya yang sesuai dengan syariah Islam (Ismail, 2011:25).

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa perbankan syariah merupakan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

segala sesuatu yang menyangkut mengenai bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), serta bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Layanan jasa yang dimiliki oleh perbankan syariah yaitu, 1) wakalah atau mewakilkan kepada bank untuk transaksi, 2) kafalah yaitu jaminan yang diberikan bank kepada pihak lain, 3) joalah yakni kontrak, dan 4) rahn atau gadai (Kompasiana, 2018). Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/2007 terdapat ketentuan yaitu tentang pelaksanaan prinsip syariah yang menegaskan mengenai penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penyaluran dana yang berprinsip syariah yang diatur pada pasal 2 ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa:

> "(1) Dalam melaksanakan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa, Bank wajib memenuhi prinsip syariah. (2) Pemenuhan prinsip syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum Islam antara lain prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), dan *universalisme* (*alamiyah*) serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, dzalim, riswah, dan objek haram".

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia diatas, menjelaskan pemenuhan prinsip syariah mengenai kegiatan bank dalam

penghimpunan dana, penyaluran dana maka bank wajib mengikuti ketentuan hukum Islam yaitu (Sutedi, 2009:32):

1) Prinsip keadilan (*'adl*) adalah menempatkan suatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan suatu pada posisinya.
2) Prinsip keseimbangan (*tawazun*) adalah keseimbangan yang meliputi aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor rill, bisnis dan sosial, dan juga keseimbangan aspek manfaat dan kelestarian.
3) Prinsip kemaslahatan (*maslahah*) adalah segala bentuk kebaikan yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual serta individual dan kolektif serta memenuhi syarat yaitu kepatuhan syariah (halal), bermanfaat dari kebaikan dalam semua aspek secara keseluruhan dan tidak menimbulkan kemudharatan.
4) Prinsip *universalisme* (*alamiyah*), adalah sesuatu yang dapat dilaksanakan dan diterima oleh semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan sesuai dengan *rahmatan lil alamin*.

2.4 Jenis-Jenis Risiko Bank Syariah

Berdasarkan PBI No.13/23/PBI/2011 pasal 5 ayat (1) tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah yaitu risiko kredit/pembiayaan, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko reputasi, risiko strategis, risiko kepatuhan,

risiko imbal hasil dan risiko investasi. Delapan risiko pertama yang juga dialami oleh bank konvensional dan dua risiko terakhir adalah risiko unik yang hanya dihadapi oleh bank syariah. Adapun jenis-jenis risiko bank syariah adalah sebagai berikut (Rustam, 2013:135-136):

1. Risiko Kredit/Pembiayaan

   Merupakan risiko yang terjadi akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada bank sesuai denganperjanjian yang telah disepakati. Syariah membedakan antara dua jenis gagal bayar, yaitu: (1) yang mampu (gagal bayar sengaja), dan (2) gagal bayar karena bangkrut atau tidak mampu membayar kembali pinjamannya karena alasan-alasan yang diakui syariah.

2. Risiko Pasar (*market risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi pada posisi neraca dan rekening administratif akibat perubahan harga pasar, yaitu risiko berupa perubahan nilai dari aset yang dapat diperdagangkan atau disewakan. Risiko pasar mencakup empat hal yaiitu risiko tingkat suku bunga, risiko pertukaran mata uang, risiko harga dan risiko likuiditas.

3. Risiko Likuiditas (*liquidity risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi disebabkan oleh ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas/aset likuid berkuaitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan

kondisi keuangan bank. Risiko likuiditas sering juga dimaknai sebagai kerugian potensial yang didapat dari ketidakmampuan bank dalam memenuhi kewajibannya, baik dalam hal mendanai aset yang dimiliki serta mendanai pertumbuhan aset bank tanpa mengeluarkan biaya atau mengalami kerugian yang melebihi toleransi bank. Risiko pembiayaan dan risiko likuiditas adalah risiko fundamental dalam perbankan yang akan menjadi pemicu utama terjadinya kebangkrutan.

4. Risiko Operasional

   Merupakan risiko yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank. Adapun jenis-jenis dari kejadian risiko operasional dapat dikategorikan menjadi beberapa tipe kejadian yaitu seperti internal *fraud*, eksternal *fraud*, praktik ketenagaker jaan, dan keselamatan lingkungan kerja, nasabah, produk, serta praktik bisnis, kerusakan aset fisik, gangguan aktivitas bisnis, kegagalan sistem dan kesalahan proses eksekusi. Risiko operasional yaitu risiko yang mempengaruhi semua kegiatan usaha karena merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan proses atau aktivitas operasionalnya.

5. Risiko Hukum (*legal risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi akibat tuntutan hukum dan kelemahan aspek yudiris. Risiko ini timbul karena ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau

kelemahan perikatan, seperti tidak terpenuhinya syarat-syarat kontrak atau pengikatan agunan yang tidak sempurna. Risiko hukum terjadi karena lemahnya perikatan yang dilakukan oleh bank syariah menjadi tidak sesuai dengan ketentuan yang akan ada proses litigasi baik yang timbul dari gugatan pihak ketiga terhadap bank syariah maupun bank syariah terhadap pihak ketiga .

6. Risiko Reputasi (*reputation risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan yang bersumber atas persepsi negatif terhadap bank. Risiko ini timbul karena adanya pemberitaan media atau rumor mengenai bank syariah yang bersifat negatif serta adanya strategi komunikasi bank syariah yang kurang efektif. Hal-hal yang berpengaruh atas reputasi tersebut yaitu manajemen, pemegang saham, pelayanan yang disediakan , penerapan prinsip-prinsip syariah dan publikasi. Penerapan prinsip-prinsip syariah seharusnya dilaksanakan secara konsekuen agar tidak timbul penilaian negatif terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah yang akan menimbulkan publikasi negatif pula sehingga dapat meningkatkan risiko reputasi .

7. Risiko Strategis (*strategic risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi akibat ketidakpastian dalam pengambilan atau pelaksanaan suatu keputusan strategis dan juga kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan

bisnis . Risiko ini timbul karena bank syariah menempatkan strategi yang kurang sejalan dengan visi dan misi bank, melakukan analisis lingkungan strategis yang tidak komprehens if atau ketidaksesuaian rencana strategis antar level strategis .

8. Risiko Kepatuhan (*complaiance risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi akibat bank tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan berlaku serta prinsip syariah. Risiko kepatuhan dapat bersumber antara lain dari perilaku atau aktivitas bank yang menyimpang atau melanggar dari ketentuan atau undang-undang yang berlaku. Risiko ini juga disebabkan tidak dipatuhi nya ketentuan dalam penyediaan produk, ketentuan dalam pemberian pembiayaan, ketentuan perpajakan, ketentuan dalam akad dan juga kontrak serta fatwa DSN-MUI.

9. Risiko Imbal Hasil (*rate of return risk*)

   Merupakan risiko yang terjadi akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan kepada nasabah karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang kemudian dapat mempengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga. Risiko ini timbul akibat perubahan perlaku nasabah dana pihak ketiga yang disebabkan oleh perubahan ekspektasi tingkat imbal hasil yang diterima bank syariah . Perubahan ini juga biasanya disebabkan oleh faktor internal , seperti menurunnya nilai aset yang dimiliki bank dan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

juga faktor internal seperti naiknya imbal hasil yang ditawarkan oleh bank lain.

10. Risiko Investasi (*equity investment risk*)

Merupakan risiko yang terjadi akibat bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil. Risiko ini timbul akibat apabila bank memberikan pembiayaan berbasis bagi hasil kepada nasabah dimana bank ikut menanggung risiko atas kerugian nasabah yang dibiayai oleh bank tersebut. Bank syariah memiliki risiko investasi pada kontrak *mudharabah* dan *musyarakah*. Inilah yang kemudian menjadi perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah karena pada bank konvensional tidak dapat berinvestasi pada aset yang berbasis ekuitas. Investasi disektor ini tentunya menyebabkan ketidakstabilan dalam pendapatan bank syariah dan juga memiliki efek pada risiko likuiditas, risiko pembiayaan dan juga risiko pasar.

2.5 Hubungan Antara Manajemen Risiko dengan *Mobile Banking*

Hubungan antara manajemen risiko dengan *mobile banking* adalah *mobile banking* sendiri adalah layanan yang ditawarkan oleh bank bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Selain produk atau layanan lain yang dimiliki bank mempunyai risiko, begitu pula dengan *mobile banking* yang rentan terhadap risiko seperti risiko operasional, kelalaian nasabah,

atau risiko *cyber crime*. Untuk meminimalisir risiko tersebut, kemudian bank harus menerapkan sebuah manajemen risiko yang tepat. Menurut Ummah (2019:40-41), manajemen risiko yang dilakukan oleh bank untuk mengelola atau memitigasi risiko-risiko yang melekat pada *mobile banking* adalah sebagai berikut:

1) Risiko Likuiditas, yaitu melakukan review terhadap kebijakan dan prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko likuiditas. *Monitoring* terhadap kondisi likuiditas bank secara berkala melalui beberapa rasio seperti *financing to deposit ratio*, ratio kewajiban antar-bank, arus kas dan juga kesenjangan likuiditas. Menentukan batas risiko likuiditas seperti batas persyaratan Giro Wajib Minimum (GWM), serta *secondaru reserve*. Kemudian memelihara akses bank ke pasar uang melalui penempatan dan pinjaman antar bank.
2) Risiko Operasional, yaitu melakukan review terhadap kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan risiko operasional. Menerapkan alat bantu *Risk & Control Self Assement* (RCSA) untuk menilai risiko operasional yang sedang melakukan secara mandiri oleh unit-unit bisnis. Melakukan Analisa risiko operasional untuk produk baru yang diusulkan dan akan diluncurkan. Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) untuk memastikan kelangsungan operasional bank secara menerus meskipun gangguan untuk melindungi kepentingan *stakeholder*. Mengembangkan kebijakan manajemen risiko termasuk jaringan komunikasi data dan standarisasi perangkat

جامعة الرانري
AR-RANIRY

lunak , manajemen sistem akses, pengembangan layanan perbankan elektronik dalam hal keamanan aksesibilitas dan *Disaster Recovery Plan*.

3) Risiko Hukum, yaitu melakukan review terhadap kebijakan dan prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko hukum , serta mengembangkan organisasi hukum yang kuat.
4) Risiko Reputasi, yaitu peningkatan kualitas bank secara berkesinambungan dan penyediaan produk yang bersaing sesuai dengan pangsa pasar pilihan. Pengelolaan penyelesaian keluhan nasabah dan informasi negatif mengenai bank. Kemudian penetapan standar level terhadap aktivitas layanan bank untuk menjamin keseragaman kualitas layanan yang diberikan bank kepada pemangku kepentingan.

2.6 Penelitian Terkait

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ulfida (2020) yang berjudul *"Analisis Manajemen Risiko pada Operasional Automatic Teller Meachie (ATM) Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah*" menjelaskan bahwa yang terlibat dalam manajemen risiko operasional ATM yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah yaitu dengan cara melakukan mitigasi yang mana mencegah sebelum terjadimya risiko dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko. Pencegahan lainnya yang akan dilakukan adalah *maintenance* (pemeliharaan), pengecekan menggunakan aplikasi dan pencegahan yang dilakukan

oleh faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, adanya *security* dan juga polisi.

Penelitian yang dilakukan oleh Al Zikri (2019), berjudul "*Analisis Manajemen Risiko Perbankan Syariah dalam Menghadapi Risiko Pasar pada PT. Bank Aceh Syariah"* menjelaskan bahwa risiko yang ditimbulkan dari risiko pasar Bank Aceh Syariah meliputi *benchmark* suku bunga terhadap surat berharga, pentingnya penerapan strategi mitigasi risiko pasar dengan menggunakan metode standard bagi bank umum syariah yaitu dengan melaksanakan identifikasi risiko, pengukuran/penilaian risiko, monitoring/pemantauan risiko dan terakhir pengendalian risiko agar potensi kerugian bisa diatasi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mairinawati (2019) yang berjudul *"Analisis Manajemen Risiko terhadap Produk Murababah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh"* menjelaskan bahwa risiko produk *murabahah* dengan persentase masih dibawah 3% dari tahun 2017, 2018, 2019. Jauh dari ketentuan Bank Indonesia yaitu 5%, yang berarti bahwa bank ini asih sehat dalam menjalankan aktivitasnya. Penerapan manajemen risiko yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh yaitu dengan menetapkan prinsip kehati-hatian dalam proses pembiayaan, meningkatkan sumber daya manusia, khususnya yang menangani masalah pembiayaan. Teknik manajemen risiko yang dilaksanakan dengan melakukan identifikasi, evaluasi, dan implementasi mengkaji ulang keputusan manajemen risiko produk

جامعة الرانري
AR-RANIRY

murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

Penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2018) yang berjudul "*Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Musyarakah pada Bank Syariah Mandiri Area Aceh*" menunjukkan hasil bahwa risiko ditimbulkan dari pembiayaan *musyarakah* Bank Syariah Mandiri Area Aceh meliputi risiko kredit/pembiayaan, risiko investasi, risiko hukum, risiko operasional dan risiko kepatuhan. Bank Syariah Mandiri Area Aceh melakukan penilaian risiko berdasarkan prinsip 5C+1S dan 7A. Adapun manajemen risiko pembiayaan *musyarakah* diterapkan berpedoman pada Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 yaitu dengan melaksanakan identifikasi risiko, pengukuran atau penilaian risiko, *monitoring* atau pemantauan risiko dan pengendalian risiko.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa'a (2017) yang berjudul "*Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran*" menjelaskan bahwa bahwa penerapan manajemen risiko layanan BSM Mobilem Bank Syariah Mandiri KC Ungaran telah mengacu pada PBI No. 13/23/PBI/2011 dan POJK No. 65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Selain itu, Bank Syariah Mandiri juga meminimalisir risiko dengan memberikan tips-tips aman pada nasabah dalam penggunaan BSM *Mobile* yaitu diantaranya dengan menjaga informasi rahasia akun bank, menghindari mengunduh

جامعة الرانري
AR-RANIRY

software palsu pada *application store*, waspada terhadap *e-mail*, SMS dan telepon yang tidak dikenal, menghubungi *costumer service* bank jika terjadi kejanggalan pada rekening,mengkonfirmasi penerima uang dan rutin mengecek rekening nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di ikhtisarkan dalam tabel berikut ini, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No.	Nama dan Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dea Fathun Ulfida. (2020). *"Analisis Manajemen Risiko pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah".*	Jenis penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif. Wawancara adengan *staf risk management* dan *customer service* (CS) pada PT. Bank Aceh Syariah.	Sama-sama menganalisis tentang manajemen risiko.	Ulfida menganalisis manajemen risiko layanan ATM, sedangkan saya menganalisis manajemen risiko *Mobile Banking*. Kemudian Ulfida meneliti di PT. Bank Aceh Syariah, sedangkan saya pada BNI Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Tabel 2.1-Lanjutan

No.	Nama dan Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Zia Al Zikri. (2019). *"Analisis Manajemen Risiko Perbankan Syariah dalam*	Jenis penelitian metode kualitatif, dengan penelitian lapangan (*field*	Sama-sama menganalisis tentang manajemen risiko.	Zikri meneliti tentang cara menghadapi risiko pasar, sedangkan saya meneliti tentang
3.	Mairinawati. (2019). "*Produk Murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh".*	deskriptif. Wawancara dilakukan dengan staf bagian manajemen pembiayaan murabahah.	manajemen risiko.	produk murabahah, sedangkan saya meneliti mengenai *Mobile Banking*. Perbedaan lainnya yaitu objek penelitian.
4.	Raudhatul Jannah. (2018). "*Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Musyarakah pada Bank Syariah Mandiri Area Aceh*".	Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Wawancara dilakukan denan *financing risk manajer*, manajer *bisnis banking, regional financing and recovery area* pada Bank Syariah Mandiri Area Aceh, serta akademisi FEBI UIN Ar-Raniry.	Sama-sama menganalisis tentang manajemen risiko.	Jannah meneliti tentang manajemen risiko produk *musyarakah*, sedangkan saya *Mobile Banking*. Kemudian beda objek penelitian.

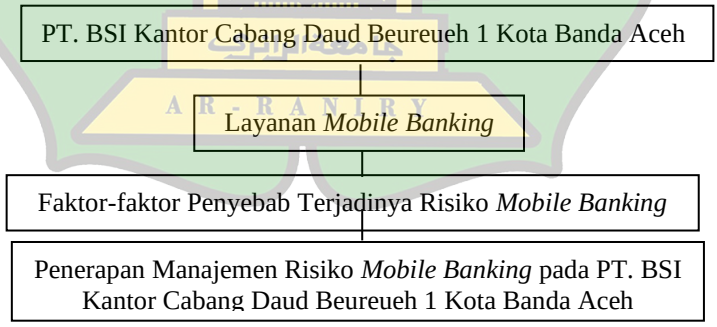
Tabel 2.1-Lanjutan

5.	Salma Khoirunnisaa'a. (2017). "*Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran"*.	Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*).	Sama-sama menganalisis tentang manajemen risiko *Mobile Banking*.	Perbedaan terletak pada objek penelitian serta lokasi penelitian.

2.7 Kerangka Berpikir

Untuk dapat mengetahui suatu permasalahan yang akan dibahas , maka perlu adanya sebuah pemikiran yang menjadi landasan dalam meneliti agar dapat mengembangkan, menguji dan menemukan kebenaran terhadap suatu penelitian yang akan dilakukan . Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir



Sumber: Data diolah, 2021.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui penerapanmanajemen risiko *mobile banking* pada PT. BSI Kantor Cabang Daud

Beureueh 1 Kota Banda Aceh adalah dengan mengetahui dan menjelaskan gambaran umum PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh seperti sejarah, visi dan misi, dan juga produk dan jasa yang terdapat di bank tersebut. Kemudian menjelaskan mengenai layanan *mobile* banking serta faktor-faktor terjadinya risiko *mobile banking* tersebut. Selanjutnya dijelaskan mengenai risiko *mobile banking* yang biasanya terjadi pada perbankan syariah, barulah kemudian menjelaskan mengenai penerapan manajemen risiko pada layanan *mobile banking* pada PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan atau menjelaskan atas suatu peristiwa atau gejala yang terjadi saat sekarang. Selanjutnya dilakukan pendekatan memusatkan perhatian kepada masalah sebagaimana adanya saat peristiwa tersebut berlangsung. Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat kualitatif, yang berupa data-data yang nantinya akan diperoleh dari pihak-pihak terkait. Data-data tersebut didapatkan berdasarkan hasil wawancara yang kemudian akan dideskripsikan. Meskipun penelitian ini bersifat penelitian lapangan (*field research*), akan tetapi data lain yang bersifat keterangan atau dalam hal ini pencarian penerapan manajemen risiko *mobile banking* kemudian akan di deksripsikan sehingga penelitian ini juga berupa penelitian dengan pendekatan deskriptif.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di BSI (Bank Syariah Indonesia) Cabang Kota Banda Aceh yang terletak di Jl. Pangeran Dipenogoro No. 6 Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Kemudian ruang lingkup dalam penelitian ini memfokuskan pada

seputar Analisis Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Kota Banda Aceh.

BSI mencatat bahwa nasabah yang melakukan registrasi dan juga aktifasi BSI *Mobile* mengalami peningkatan jumlah karena telah digabungkan akibat marger, hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1. Selain itu, peneliti juga tertarik dengan terjadinya perubahan sistem transaksi atau aplikasi dari BSI *Mobile* seperti yang dikeluhkan oleh pengguna layanan tersebut yang terdapat pada *play store*. Melihat keluhan-keluhan tersebut, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai manajemen risiko yang terdapat pada BSI *Mobile* setelah mengalami pembaharuan, khususnya layanan BSI *Mobile* Cabang Kota Banda Aceh.

3.3 Objek dan Subjek Penelitian

3.3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:38) objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya akan ditarik kesimpulannya. Adapun objek penelitian dalam tulisan ini yaitu manajemen risiko *mobile banking*.

3.3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau responden yaitu orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Menurut Arikunto (2006:145), subjek penelitian yaitu subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Subjek penelitian juga merupakan sumber informasi yang digali untuk diambil dan diungkapkan fakta-fakta di lapangan. Adapun subjek penelitian dalam tulisan ini yaitu BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumber asli atau tidak melalui perantara, sehingga dapat dijamin akurasi datanya. Menurut Purhantara, dkk (2010:79), data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, pengumpulan data primer yaitu bagian internal dari proses penelitian dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung yang dapat dipertanggungjawabkan dengan teknik wawancara dengan pihak karyawan di BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal menemukan data yang akan digunakan dalam penelitian, maka diperlukan teknik pengumpulan data agar fakta dan bukti yang diperoleh berfungsi sebagai data penelitian dan tidak menyimpang dari data yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif pendekatan deskriptif menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara atau *interview*, serta teknik dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam penelitian dan bertujuan untuk mengumpulkan data-data melalui beberapa pertanyaan yang telah dituliskan untuk mendapatkan hasil penelitian, dan pertanyaan tersebut kemudian ditanyakan langsung kepada informan. Menurut Umar (2005:92) wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mana teknik pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancara. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut, metode wawancara merupakan sebuah dialog atau tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih yaitu pewawancara dan terwawancara (narasumber) dilakukan secara bertahap-tahap (Moleong, 2004).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan informan yang berkaitan dengan *mobile banking* di BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh. Informan yang peneliti

جامعة الرانري
AR-RANIRY

wawancarai yaitu staf yang pada bank tersebut, kemudian wawancara dengan nasabah yang menggunakan aplikasi atau layanan *mobile banking* di BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh. Wawancara tersebut dilakukan secara terstruktur melalui tatap muka, menurut Sugiyono (2017:220) wawancara terstruktur yaitu wawancara di mana peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian yang berupa pertanyaan yang tertulis sehingga dapat mengarahkan jawaban responden. Berikut tabel informan yang diwawancarai dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Informan

No.	Nama/Kode	Keterangan
1	Q_1	Manajer
2	Q_2	IT
3	Q_3	CS
4	Q_4	Nasabah
5	Q_5	Nasabah
6	Q_6	Nasabah
7	Q_7	Nasabah
8	Q_8	Nasabah

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2005:82) dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menganalisis dokumen, laporan kegiatan , arsip, dan juga informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dikaji dan dibahas. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi yaitu informasi mengenai produk dan sebagainya yang didapatkan dari web resmi BSI serta data-data dan profil serta foto-foto pada saat melakukan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

kegiatan penelitian di BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2007:336), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak memasuki lapangan, dan juga setelah selesai di lapangan. Analisis data hasil penelitian dilapangan dilakukan terhadap data hasil penelitian studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Selanjutnya berkembang dan bisa jadi akan berubah ketika dilakukan pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu model *Miles dan Huberman*, yang mana tahapan dilakukan ada 3 tahapan yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion* (kesimpulan).

a. Reduksi data

   Reduksi data adalah penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan juga keabsahan data mentah informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data terkait dengan manajemen risiko *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

b. Penyajian data

Penyajian data yang sering digunakan pada penelitian kualitatif merupakan bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penulis akan menyusun data terkait manajemen risiko *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu tahap akhir dalam analisis data yang digunakan melihat hasil dari reduksi data tetap mengahu pada rumusan masalah secara tujuan yang ingin dicapai. Data yang telah disusun kemudian dibandingkan antara satu dengan lainnya untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan terkait manajemen risiko *mobile banking* pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh agar dapat dimengerti.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

Rencana untuk menggabungkan 3 Bank Syariah besar (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri) sudah dilakukan sejak Maret tahun 2020. Proses pendirian ini tentunya melalui tahapan yang cukup ketat termasuk pada perizinan dari Otoritas Jaza Keuangan (OJK). Pada 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah atas bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini ditujukan untuk menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut sehingga nantinya akan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik (Ir-bankbsi.com, 2021).

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut juga merupakn ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaanumat yang diharapkan mampu menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional dan dapat berkontribusi terhadap masyarakat luas. Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi setiap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*). Peresmian BSI juga dijadikan ajang pengenalan logo bank tersebut di publik yang

disampaikan langsung oleh Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia yaitu Hery Gunardi. Secara keseluruhan logo BSI bernuansa hijau putih dan bintang berwarna kuning di ujung sebelah kanan atas dari tulisan. Filosofi dari bintang kuning bersudut 5 tersebut yaitu mempresentasikan 5 rukun Islam dan 5 sila Pancasila. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun tingkat global (Ir-bankbsi.com, 2021).

4.1.1 Visi dan Misi BSI

Adapun visi dan misi yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut (Ir-bankbsi.com, 2021):

Visi

Menjadi Top 10 global Islamic Bank.

Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

   Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

   Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

   Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen padapengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4.1.2 Produk Jasa

Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia sama halnya dengan produk perbankan lainnya seperti transfer, kartu debit atau kredit dan sebagainya. Akan tetapi, fokus BSI pada era digital saat ini yaitu menggiatkan produk jasa atau layanan yang berupa digitalisasi. Segala hal dipermudah dengan menggunakan BSI, seperti membuka rekening saja sudah disediakan secara digital atau online, adapun produk jasa yang disediakan BSI lainnya adalah sebagai berikut:

1. Buka Rekening *Online* yaitu layanan membuka rekening dengan mudah kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke Cabang.
2. BSI *Mobile* layanan *mobile banking* yang menawarkan kemudahan transaksi, beribadah dan berbagi hanya dalam genggaman.
3. BSI *Debit Card* yaitu merupakan kartu ATM dari BSI yang dapat digunakan melakukan transaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan Internasional (Visa).
4. BSI *Debit OTP* yaitu layanan transaksi berbasis kartu debit dengan menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap penggunaan transaksi.
5. BSI ATM CRM (*Cash Recycle Machine*) atau ATM Setor Tarik yaitu jenis ATM untuk melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua nasabah BSI.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

6. BSI Aisyah (Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan dan promo terbaru dari BSI.
7. Solusi Emas yaitu tabungan *e-mas* dan gadai emas yang merupakan layanan kepemilikan emas melalui BSI *mobile* dengan pembelian emas mulai dari Rp 50.000,- bisa membeli, menjual, melakukan transfer, serta Tarik fisik emas dan gadai emas online dengan mudah tanpa perlu datang ke Cabang.
8. BSI QRIS, yaitu layanan transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia.
9. BSI *Cardless Withdrawal*, yaitu solusi praktis dalam melakukan Tarik tunai tanpa kartu. Melalui BSI *mobile*, Tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia dan Indomaret.
10. BSI Net yaitu transaksi yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, bisa melakukan transfer secara massal dan monitoring.
11. BSI Jadi Berkah.Id yaitu *platform crowdfunding* untuk Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf (ZISWAF).
12. BSI *Merchant Business*, yaitu layanan yang disediakan kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

13. BSI API *Platform*, yaitu portal yang meyediakan layanan *open banking* untuk memudahkan proses integrasi antara layanan BSI dengan aplikasi.
14. BSI *Smart Agent* yaitu layanan laku pandai (layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif) melalui Kerjasama dengan pihak lain dan didukung sarana teknologi informasi.
15. BSI *Payment Point* dapat dilakukan oleh nasabah di setiap outlet BSI atau di ATM, pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai.

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Faktor-faktor Terjadinya Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

M*obile banking* menurut Agus (2005:83) adalah suatu layanan inovatif oleh bank yang ditawarkan oleh bank yang kemudian memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone.* Melalui *handphone* dan layanan *Mobile Banking* ,transaksi yang perbankan yang biasanya dilakukan secara manual atau mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank. Layanan BSI *Mobile* yaitu layanan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah seperti pembukaan buku rekening, transfer antar bank, dan transaksi keuangan lainnya yang bertujuan untuk mempermudah kegiatan bertransaksi nasabah BSI.

BSI *Mobile* memiliki potensi terjadinya suatu risiko yang tinggi dalam penggunaannya, hal ini dikarenakan pada saat sekarang ini nasabah yang ingin membuka rekening pada Bank Syariah Indonesia harus melakukan aktivasi melalui BSI *Mobile* terlebih dahulu. Kemudian dengan adanya aplikasi BSI *Mobile* tersebut, nasabah yang sudah mempunyai rekening BSI tentunya lebih banyak melakukan transaksi perbankan syariah melalui aplikasi yang terdapat pada ponsel genggam masing-masing nasabah tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan *costumer service* pada PT. BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh mengatakan bahwa:

> "Karena banyaknya nasabah yang menggunakan layanan BSI *Mobile* tersebut, tentunya resiko tidak dapat dihindari. Pengaduan yang seringkali diajukan oleh nasabah pada saat datang ke bank BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh kepada *costumer service* adalah bahwa seringkali terjadi kegagalan transfer atau transaksi transfer antar bank belum terproses secara otomatis pada aplikasi BSI *Mobile*".

Pengaduan-pengaduan dilakukan masyarakat selain karena permasalah kurangnya pemahaman juga tentunya terjadi karena adanya gangguan-gangguan lain, dalam hal ini BSI *Mobile* saat mengakses aplikasi tersebut tentu mempunyai kendala yang berada diluar perkiraan seperti permasalahan gangguan jaringan internet dan sebagainya. Dalam hal ini, pernyataan mengenai pengaduan nasabah tersebut juga dibenarkan oleh staf ahli IT yang menangani permasalahan transaksi pada BSI *Mobile* di BSI Cabang Daud Beurueh 1 Kota Banda Aceh, beliau mengatakan:

> "Permasalahan yang saat ini sering terjadi dalam penggunan BSI *Mobile* yaitu terjadinya kegagalan transaksi antar bank, hal ini bisa saja dikarenakan adanya gangguan jaringan saat mengakses aplikasi *mobile banking* tersebut dan juga bisa terjadi dalam waktu pemeliharaan layanan atau aplikasi".

Selanjutnya bagian divisi manajemen juga menyebutkan bahwa risiko yang sering terjadi dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* yaitu terjadinya kegagalan transaksi yang menjadi risiko penggunaan layanan tersebut, berikut hasil wawancara dengan *funding and relationship manajer* pada PT. BSI Cabang Daud Beurueh 1 Kota Banda Aceh yang mengatakan bahwa:

> "Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh nasabah kepada CS pada PT. BSI Cabang Daud Beurueh 1 Kota Banda Aceh ini yang kemudian disampaikan ke pihak manajer adalah transfer antar bank, dan juga terjadinya pending atau tertunda suatu proses transferan tersebut".

Layanan perbankan syariah menjadi lebih efektif dengan BSI *Mobile*, hal ini juga disetujui oleh beberapa nasabah yang menjadi informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa:

> "Dengan adanya layanan atau aplikasi BSI *Mobile* dapat membantu atau mempermudah dalam melakukan transaksi sehari-hari, serta menggunakan layanan ini juga tidak sulit sehingga mudah untuk dipahami dan digunakan"

Akan tetapi terdapat beberapa risiko terhadap layanan tersebut seperti terjadinya error dan gagal dalam melakukan transaksi. Dalam tahapan ini, berdasarkan wawancara dengan nasabah mereka belum mengambil alternatif seperti memberikan laporan terhadap pihak BSI karena nasabah menganggap hanya

masalah jaringan saja. Berikut hasil wawancara dengan nasabah di PT. BSI Cabang Daud Beurueh 1 Kota Banda Aceh yang menggunakan layanan BSI *Mobile* ini:

> "Apabila terjadi permasalahan penggunaan *mobile banking* seperti terjadinya kegagalan transfer biasa atau loading yang sangat lama, atau juga aplikasi sulit terbuka maka sebagai nasabah saya biasanya tidak melaporkan hal tersebut kepada pihak di BSI Cabang Daud Beurueh 1 Kota Banda Aceh karena menganggap hal tersebut hanya karena permasalahan jaringan saja. Akan tetapi, apabila terjadi kegagalan transfer namun berdampak seperti pengurangan saldo rekening maka barulah akan melapor ke pihak BSI melalui *costumer service* atau via telepon".

Ada beberapa risiko yang berkaitan secara langsung dengan bank akibat penyimpangan yang terjadi pada aplikasi *mobile banking* yaitu (Rustam, 2013:243):

1) Risiko likuiditas, terjadi jika nasabah melakukan transaksi keuangan mencapai batas limit yang maksimal menggunak an *mobile banking*, hal ini dikarenakan pihak bank tidak mampu memenuhi kewajibannya sehingga bank mengalami likuiditas.
2) Risiko operasional, disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu kesalahan operasionel bank (*human error*) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM) bank, dan faktor eksternal yang berupa persaingan antar bank melalui pencurian data rahasia dan sabotase teknologi bank.

3) Risiko hukum, terjadi akibat pengaduan nasabah terhadap pihak hukum yang berwajib atas ketidaknyamanan nasabah tersebut terhadap pihak bank yang menjadikan bank harus berurusan dengan hukum.
4) Risiko reputasi, terjadi disebabkan adanya pemberitaan media dan/atau rumor negatif mengenai bank yang berdampak pada citra nama bank di mata masyarakat.

Kemudian hasil dari wawancara lanjutan pada BSI Cabang Daud Beureuh 1 Kota Banda Aceh mengenai faktor terjadinya risiko *mobile banking* mengatakan bahwa:

"Pada saat ini risiko yang sering terjadi adalah risiko operasional dan risiko reputasi yang dimana bahwasannya risiko tersebut amat sangat susah untuk dihilangkan tetapi bukan berarti risiko lain dilupakan, hanya saja risiko seperti risiko liquiditas dan hukum hanya terjadi beberapa kali".

4.2.2 Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

Risiko dalam perbankan merupakan suatu kejadian yang potensial , baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan dan berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Menurut Arifin (2006) menjelaskan bahwa secara umum ada beberapa risiko yang mungkin dihadapi oleh bank syariah yaitu risiko pembiayaan (*financing risk*), risiko pasar (*market risk*), risiko likuiditas (*liquidity risk*), risiko operasional (*operational risk*), risiko hukum (*legal risk*), risiko reputasi (*reputation risk*), risiko strategis (*strategic risk*), risiko kepatuhan (*compliance risk*), dan sebagainya.

Dalam hal meminimalisir berbagai macam risiko tersebut, Bank Syariah Indonesia memberikan tips-tips aman kepada nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, yaitu sebagai berikut (Bsimobile.co.id, 2021):

1. Merahasiakan PIN dan tidak menyimpannya pada ponsel, hal ini bertujuan agar tidak terjadinya pembobolan PIN oleh orang yang sengaja melakukan atau mempunyai niat tidak baik terhadap rekening yang kita miliki. Tidak menyimpan pada ponsel bertujuan untuk meminimalisir pembobolan IP ponsel dan kemudian apabila terjadi kehilangan ponsel, maka tidak akan diketahui siapapun. Selanjutnya upaya yang dilakukan oleh bank untuk menjaga rahasia akun bank yaitu dengan tidak memberikan informasi apapun apabila ada orang yang menanyakan nasabah atau aktivitas bank kecuali pihak yang memiliki wewenang, hal ini sebagaimana telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Perbankan, yaitu kepada Kepolisian, Kejaksaan, dan Pengadilan. Juga nasabah dihimbau agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menjaga keamanan informasi akun bank seperti kode aktivasi, nomor PIN, nomor rekening, nomor telepon, bahkan kepada staff Bank yang bersangkutan, serta agar tidak memberikan informasi tersebut kepada siapapun termasuk pihak bank.

2. Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak, apabila PIN yang digunakan mudah ditebak maka akan mudah pula seseorang melakukan pembobolan rekening melalui aplikasi *mobile banking* yang digunakan.
3. Mengaktifkan fitur pengaman ponsel seperti *password, auto-lock, screen-lock,* serta *pattern-lock*. Hal ini bertujuan untuk mengamankan aplikasi *mobile banking* serta rekening yang ada pada aplikasi tersebut dengan keamanan ekstra.
4. Segera melakukan pemblokiran aplikasi *mobile banking* dan nomor ponsel apabila kehilangan ponsel, hal ini perlu dilakukan oleh nasabah untuk mencegah dengan cepat pembobolan rekening pada ponsel yang hilang tersebut.
5. Selalu memerhatikan notifikasi e-mail dari bank, hal ini bertujuan agar nasabah tanggap mengenai pemberitahuan yang terupdate dari bank.

Berdasarkan tips-tips dalam rangka meminimalisir risiko *Mobile Banking* yang ada, maka manajemen risiko pada *Mobile Banking* di BSI sangat perlu diperhatikan.

Dalam hal mengurangi risiko yang terjadi pada *mobile banking* pihak BSI Cabang Daud Beureuh 1 Kota Banda Aceh melakukan penerapan manajemen risiko. Yang dimana manajemen risiko tersebut untuk mengurangi risiko-risiko yang terjadi, seperti dari hasil wawancara lanjutan pihak BSI Cabang Daud Beureuh 1 Kota Banda Aceh mengatakan:

"Sangat banyak faktor-faktor penyebab terjadinya risiko *mobile banking* baik yang terjadi akibat kelalaian pihak internal

maupun eksternal, dengan begitu pihak BSI Cabang Daud Beureuh 1 Kota Banda Aceh harus melakukan upaya untuk mencegah terjadinya risiko tersebut. Manajemen risiko yang diterapkan harus bisa mencegah risiko-risiko yang akan terjadi, dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, pengendalian risiko dan pemeliharaan".

Penerapan manajemen risiko pada Bank Syariah Indonesia dapat dilihat pada *Annual Report* (Laporan Tahunan) bank, akan tetapi karena BSI masih merupakan bank yang baru didirikan yaitu pada Februari 2021 sehingga belum mempunyai laporan tahunan. Karena belum adanya *annual report* BSI tersebut, pada web resmi BSI mempublikasikan *annual report* tahun 2020 dari masing-masing bank yaitu BRIS, BNIS, dan BSM. Pelaporan tahunan ini difokuskan pada laporan tahunan BRI Syariah tahun 2020 yang dipublikasikan pada tanggal 14 April 2021 (Ir-bankbsi.com, 2021). Adapun proses manajemen risiko yang dilakukan oleh BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh untuk meminimalisir risiko BSI *Mobile* yaitu dengan cara (*Annual Report* BRIS, 2020:274):

1. Mengidentifikasi risiko
2. Melakukan pengukuran
3. Memantau risiko
4. Mengendalikan risiko
5. *Maintenance* (pemeliharaan)

4.2.3 Analisis Penerapan Manajemen Risiko *Mobile Banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

Penerapan manajemen risiko bertujuan untuk memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan terhadap

suatu kerugian yang akan terjadi di masa mendatang, sehingga kemungkinan-kemungkinan terjadinya masalah tersebut dapat diukur untuk menilai risiko yang terjadi pada layanan BSI *Mobile*. Salah satu bentuk penerapan manajemen risiko yaitu dengan melakukan pencegahan seperti melakukan pemeliharaan (*maintance*) BSI *Mobile* yang mana hal tersebut dilakukan oleh pihak IT pada bank, pemeliharaan tersebut dilakukan setiap saat karena mengingat bahwasanya Bank Syariah Indonesia merupakan bank baru yang mana banyak nasabah yang melakukan migrasi dari tiga bank (BSM, BRIS, dan BNIS) yang digabungkan tersebut. Dengan adanya kegiatan migrasi rekening besar-besaran, tentunya dilakukan pemeliharaan layanan BSI *Mobile* mengingat aktivasi pembukaan rekening baru harus melalui aplikasi BSI *Mobile* dan juga pemeliharaan dilakukan tentunya untuk transaksi lainnya yang ada pada layanan tersebut (Wawancara dengan Staf IT, 2021).

Dari hasil data yang didapat melalui wawancara lanjutan berikut adalah tindakan-tindakan yang diambil oleh Bank Syariah Indonesia untuk meminimalkan masing-masing risiko yang sering terjadi dalam layanan *mobile banking* (*Annual Report* BRI Syariah, 2020:276-278):

1. Risiko Likuiditas, yaitu:
    a. Melakukan *review* terhadap kebijakan dan prosedur standar yang terkait dengan pengelolaan risiko likuiditas,
    b. Melakukan monitoring terhadap kondisi likuiditas bank secara berkala melalui beberapa rasio likuiditas seperti

Financing to Deposit Ratio (FDR), rasio kewajiban antar -bank, serta arus kas da kesenjangan likuiditas.

c. Menentukan batas risiko likuiditas seperti batas dari persyaratan Giro Wajib Minimum (GWM) dan juga *secondary reserve*.
d. Memelihara akses bank ke pasar uang melalui penempatan dan juga pinjaman antar bank.

2. Risiko Operasional, yaitu:
   a. Melakukan *review* terhadap kebijakan dan prosedur standar yang terkait dengan pengelolaan risiko operasional .
   b. Pengembangan *Lost Event Database* (LED) sebagai perangkat dari manajemen risiko operasional yang memiliki tujuan untuk mencatat suatu kejadian yang disebabkan oleh suatu kegagalan atau ketidakcukupan proses, kesalahan manusia, sistem atau akibat kejadian eksternal yang menimbulkan kerugian material serta berdampak negatif kepada *stakeholder* melalui penyusunan prosedur LED tersebut.
   c. Menerapkan alat bantu *Risk and Control Self Assessment* (RSCA) untuk menilai dan juga mitigasi risiko operasional yang sedang melakukan secara mandiri oleh unit-unit bisnis.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

d. Melakukan Analisa risiko operasional untuk produk baru yang diusulkan dan atau kegiatan yang dilakukan oleh bank.

3. Risiko Hukum, yaitu:
   a. Melakukan *review* terhadap kebijakan serta prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko hukum .
   b. Mengembangkan organisasi hukum yang kuat.
   c. Menerapkan standarisasi akad dan perjanjian kerja sama untuk program biaya tertentu.
4. Risiko Reputasi, yaitu:
   a. Melaksanakan prinsip transparansi informasi produk dan juga kondisi keuangan kepada seluruh pemegang saham bank ,terutama pihak nasabah untuk mencegahterjadinya perselisihan akibat ketiadaan informasi yang memadai.
   b. Meningkatkan kualitas pelayanan bank secara berkesina mbungan dan menyediakan produk yang bersaing denga n pangsa pasar pilihan.
   c. Mengelola penyelesaian *complain* (keluhan) nasabah dan informasi negatif mengenai bank.
   d. Menetapkan standar level terhadap setiap aktivitas bank untuk menjamin keseragaman kualitas layanan yang diberikan bank kepada para pemangku kepentingan.

Permasalahan yang seringkali muncul yaitu kegagalan transaksi atau transfer uang melalui BSI *Mobile* belum terproses,

sehingga tahapan penyelesaian permasalahan tersebut yaitu (Wawancara dengan *Costumer Service*, 2021):

1. Menelfon *call center* Bank Syariah Indonesia atau datang ke Kantor Cabang BSI Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.
2. Melakukan pengaduan ke *costumer service* BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.
3. Setelah melakukan pengaduan, maka apabila kegagalan transaksi tetapi saldonya masih ada pada rekening maka akan otomatis kembali tetapi apabila saldo sudah mutase otomatis maka nasabah harus menunggu selama 14 hari untuk pengembalian uang tersebut.

Selanjutnya, apabila permasalahan terjadi akibat faktor eksternal yaitu pencurian atau peretasan rekening nasabah, maka langkah yang harus dilakukan nasabah terlebih dahulu adalah melaporkan masalah tersebut ke kantor polisi terdekat, kemudian pihak bank akan bekerjasama dengan polisi untuk memeriksa atau melacak nomor identifikasi elektronik yang tertera pada telepon genggam nasabah yang sudah teraktivasi rekeningnya, biasanya permasalah tersebut karena akan tetapi permasalahan seperti ini akan memakan waktu yang cukup lama (Wawancara Staf IT, 2021).

Dari banyaknya risiko yang terdapat pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh, risiko operasional merupakan salah satu risiko yang paling sering mengalami permasalahan. Risiko operasional ini disebabkan oleh faktor internal yang kurang memadai seperti kegagalan proses, kesalahan manusia, kegagalan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

sistem atau disebabkan oleh faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kegiatan operasional bank tersebut. Selain risiko operasional, pada layanan BSI *Mobile* sendiri juga sering terjadi risiko reputasi yang disebabkan oleh pemberitaan media atau rumor mengenai bank. Selanjutnya ada pula risiko hukum yang terjadi akibat pengaduan nasabah terhadap pihak hukum yang berwajib, dan risiko likuiditas yang terjadi apabila nasabah tidak sengaja melakukan transaksi keuangan mencapai batas limit maksimal menggunakan BSI *Mobile*.

Kemudian, penerapan manajemen risiko pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh yang dimana dikarenakan bank ini baru didirikan pada Februari 2021 sehingga belum mempunyai laporan tahunan, karena belum adanya *annual report* BSI tersebut pada web resmi BSI mempublikasikan *annual report* tahun 2020 dari masing-masing bank yaitu BRIS, BNIS dan BSM. Adapun proses manajemen risiko yang dilakukan oleh BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh untuk meminimalisir risiko *mobile banking* yaitu dengan cara:

1. Mengidentifikasi risiko

   Bank mengidentifikasi risiko dengan menganalisis seluruh jenis dan juga karakteristik risiko yang melekat dalam bisnis bank. Identifikasi risiko tersebut harus berupa proaktif, mencakup keseluruhan aktivitas bisnis bank dan dilakukan dalam rangka menganalisis sumber dan kemungkinan

timbulnya risiko serta dampaknya identifikasi risiko tersebut berdasarkan pengalaman kerugian yang pernah terjadi.

2. Melakukan pengukuran

   Pengukuran risiko dilakukan secara berkala atas keseluruhan aktivitas bisnis bank, dan pengukuran risiko tersebut dilakukan sesuai dengan kebutuhan, ukuran, kompleksitas kegiatan , serta manfaat yang diperoleh.

3. Memantau risiko

   Memantau risiko yaitu mencakup pemantauan terhadap besarnya eksprosur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil stress testing serta konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan, prosedur, dan limit yang telah ditetapkan.

4. Mengendalikan risiko

   Proses pengendalian risiko dilaksanakan dengan memperhatikan sistem pengendalian *intern* yang disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tujuan untuk mengelola risiko tertentu dapat membahayakan keberlangsungan usaha bank.

5. *Maintenance* (pemeliharaan)

   Pemeliharaan dilakukan agar jaringan dan setiap aktivitas yang terdapat pada layanan BSI *Mobile* selalu dapat digunakan dengan baik oleh seluruh nasabah.

Pihak bank telah melakukan manajemen risiko dengan baik dengan mengidentifikasi risiko bahkan mengendalikan risiko tersebut dengan berbagai cara, namun risiko tidak dapat dihilangkan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

sepenuhnya karena dapat terjadi begitu saja seperti kurang pahamnya nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* ini atau hal lainnya sehingga kemudian untuk memudahkan nasabah, bank memberikan tips-tips aman agar nasabah jauh dari berbagai macam risiko yang ada.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis manajemen risiko *mobile banking* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya risiko pada *mobile banking* yaitu menyebabkan kegagalan transaksi nasbah yaitu risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum dan risiko reputasi. Tetapi risiko yang paling sering muncul adalah risiko operasional yang menyebabkan terjadinya *error* jaringan yang mengakibatkan kegagalan transaksi.
2. Penerapan manajemen risiko layanan BSI *Mobile* pada BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh yaitu dengan melakukan mitigasi yaitu pihak bank melakukan pencegahan sebelum terjadinya risiko tersebut, pencegahan dilakukan dengan cara:
    a. Mengidentifikasi risiko, yaitu mencakup keseluruhan aktivitas bisnis bank dan dilakukan untuk menganalisis sumber dan kemungkinan timbulnya risiko serta dampaknya identifikasi risiko tersebut berdasarkan pengalaman kerugian yang pernah terjadi.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

b. Mengukur risiko, yaitu dilakukan secara berkala atas keseluruhan aktivitas bisnis bank.
c. Memantau risiko yaitu mencakup besarnya eksprosur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil stress testing serta konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan, prosedur, dan limit yang telah ditetapkan.
d. Mengendalikan risiko yaitu memperhatikan sistem pengendalian *intern* yang disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tujuan untuk mengelola risiko tertentu dapat membahayakan keberlangsungan usaha bank.
e. *Maintenance* (pemeliharaan) agar jaringan dan setiap aktivitas yang terdapat pada BSI *Mobile* selalu dapat digunakan dengan baik oleh seluruh nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak BSI Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh dalam melakukan penerapan manajemen risiko pada layanan *mobile banking* atau BSI *Mobile* sudah dilakukan dengan baik karena saat ini risiko yang sering terjadi yaitu risiko ringan menuju sedang. Akan tetapi, karena sering terjadinya error atau kegagalan transaksi yang sering dikeluhkan oleh nasabah, alangkah baiknya pihak bank melakukan pengecekan terus menerus mengingat telah dilakukannya migrasi beberapa bank sehingga nasabah yang bertambah akibat

جامعة الرانري
AR-RANIRY

migrasi tersebut harus ditingkatkan lagi kenyamanan terhadap layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, R. Budi. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.

Al Zikri, Zia. (2019). *Analisis Manajemen Risiko Perbankan Syariah dalam Menghadapi Risiko Pasar (Studi pada Bank Aceh Syariah Banda Aceh*). Banda Aceh: UIN Ar-raniry.

Andina, Kartikawati .M. (2017). *Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahaan Penggunaan, Keuntungan Relatif dan Kesesuaian terhadap Adopsi Mobile Banking Bank BRI di Surabaya*. Surabaya: Diss. STIE Perbanas.

Arikunto. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Atika, Safitri, W. (2016). *Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Mobile Banking (Survey pada nasabah Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BNI di Solo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

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

Dr. J.R. Raco, M. d. (2010). *Dr. J.R. Raco, M.E.,M.Sc. dan Prof. Dr. Conny R. Semiawan.*

Eliza, N. (2017). *Penerapan etika customer service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Fadlan, A., & Dewantara, R. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking*

Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis, 62 (1)*, 82-89.

Fahmi, Irham. (2013). *Kewirausahaan Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.

Fernandrez, F., & Pujani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan *Mobile Banking*. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA*, *5*(2), 165-180.

Firmansyah, H. S. (2010). Implementasi Framework Manajemen Risiko Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi Perbankan. *Proceeding; Vocational Education in IT Polytechnic; Competitive Advantage in ICT*.

Hendro. (2011). *Dasar-dasar Kewirausahaan*. Jakarta: Erlangga.

Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Pranedamedia Group.

Jannah, Raudhatul. (2018). *Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Musyarakah pada Bank Syariah Mandiri Area Aceh*. Banda Aceh: UIN Ar-raniry.

Jayantari, I. A. A. U., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko terhadap Niat Menggunakan Mandiri *Mobile Banking* di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *7*(5).

Jureid. (2016). *Manajemen Risiko Bank Islam (Penanganan Pembiayaan Bermasalah dalam Produk Pembiayaan pada PT. Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan)*. Jurnal Analytica Islamica 5, No. 1.

Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM, 5 (1)*, 55-67.

Karim, Adiwarman. (2014). *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Grafindo.

Kartikawati, Maretha Andina (2017). Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keuntungan Relatif dan Kesesuaian Terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BRI Di Surabaya.Diss. STIE PERBANAS SURABAYA.

Khoirunnisaa', Salma. (2017). *Pengelolaan Manajemen Risiko Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran*. Semarang: UIN Walisongo.

Korosando, F., & Fince, L. (2020). Pengaruh Sosialisasi Layanan *Mobile Banking* dan Persepsi Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank NTT Cabang Ende. *Prima Magistra: Jurnal Ilmiah Kependidikan, 1*(1), 93-101.

Mewengkang, N., & Tangkudung, J. (2016). Dampak Teknologi Smartphone Terhadap Perilaku Orang Tua di Desa Touure Kecamatan Tompaso. *e-Journal "Acta Diurna", 5 (1)*, 1-9.

Moehar. (2002). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.

PBI Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

PG, I. I. W. P., & Westra, I. K. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank dalam Melakukan Transaksi Perbankan Menggunakan Layanan Internet Banking*. Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum, 8 (10), 1575-1588.

Purhantara, Wahyu. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rustam, Bambang. (2013). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

AR-RANIRY

Sumar'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutarno. (2012). *Serba-serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tho'in, M. (2016). Kopetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2 (3)*, 158-171.

Ulfida, Dea Fathun. (2020). *Analisis Manajemen Risiko pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM): Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Syariah*.Banda Aceh: UIN Ar-raniry.

Umar, Husein. (2005). *Metode Penelitian untuk Tesis dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo.

Ummah, Zazinul. (2019). *Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi*. Semarang: UIN Walisongo.

Wanda, A. N. (2020). Pertanggungjawaban Tindak Pidana Perbankan Terkait Dengan Informasi Kerahasiaan Bank. *Indonesian Journal of Criminal Law*, *2*(1), 1-14.

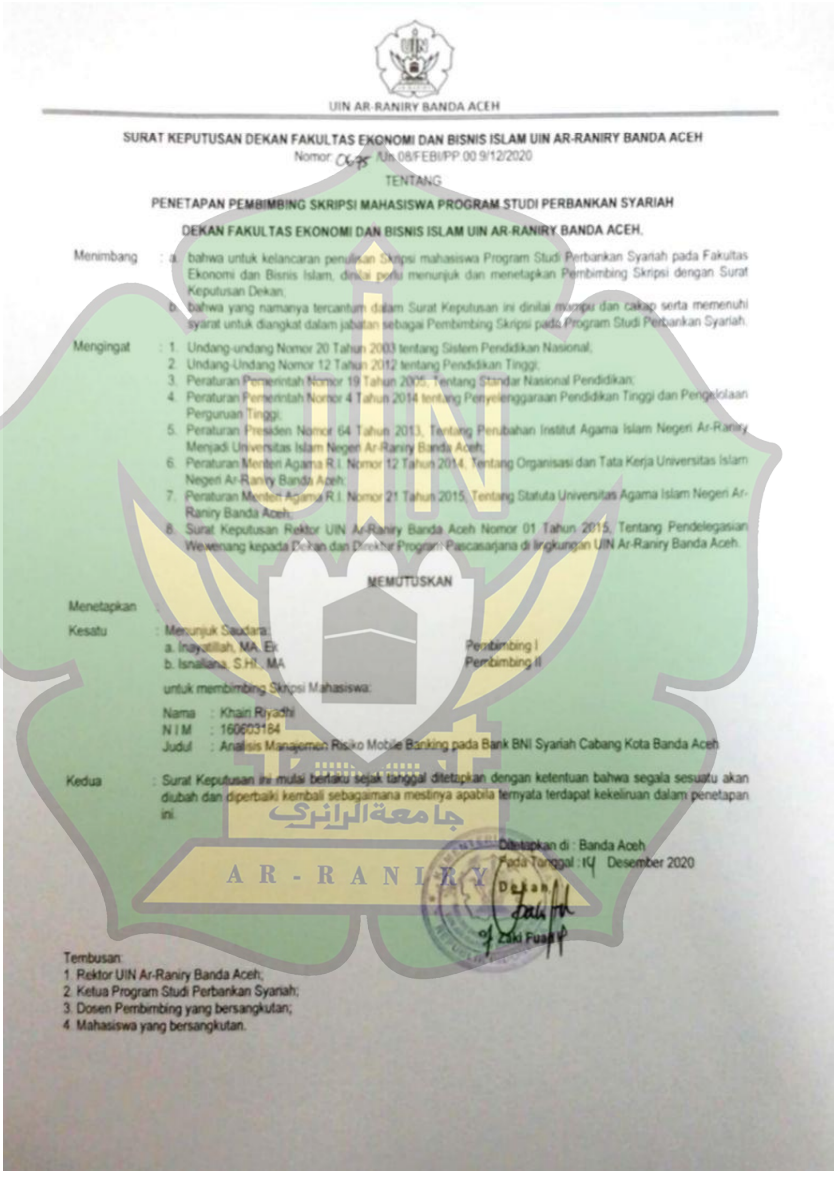
Wati, Dewi M. (2019). *Analisis Manajemen Risiko Produk Murabahah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh*. Banda Aceh: UIN Ar-raniry.

Yushita, A. N. (2008). Implementasi Risk Management Pada Industri Perbankan Nasional. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, *6* (1).

جامعة الرانري
AR-RANIRY

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan Skripsi



UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 0635 /Un.08/FEBI/PP.00.9/12/2020

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH,

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan Skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dinilai perlu menunjuk dan menetapkan Pembimbing Skripsi dengan Surat Keputusan Dekan;

b. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi pada Program Studi Perbankan Syariah.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, Tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta Universitas Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Program Pascasarjana di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Kesatu : Menunjuk Saudara:
a. Inayatillah, MA, Ek. — Pembimbing I
b. Isnaliana, S.HI., MA — Pembimbing II

untuk membimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Khairi Riyadhi
N I M : 160603184
Judul : Analisis Manajemen Risiko Mobile Banking pada Bank BNI Syariah Cabang Kota Banda Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 10 Desember 2020
Dekan,

Dr. Zaki Fuad, M

Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Perbankan Syariah;
3. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KC Banda Aceh Daud Beureueh 1
Jalan Tgk. Daud H. Beureueh No. 25 C-D-E
Banda Aceh 23242
Indonesia
T : 0651 - 32313 - 32314
F : 0651 - 32317
www.bankbsi.co.id

20 Desember 2021

No : 01/1542-3/18029
Lamp : 1 (satu) berkas

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Kopelma Darussalam, Syiah Kuala
Banda Aceh

Hal : Keterangan telah selesai melakukan penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak beserta seluruh jajaran pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Perbankan Syariah , senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik dan hidayah dari Allah SWT "

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa :
Nama : Khairi Riyadhi
NIM :160603184
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Manajemen Risiko Mobile Banking Pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.

Telah selesai melakukan penelitian pada tanggal 04 Juni 2021.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

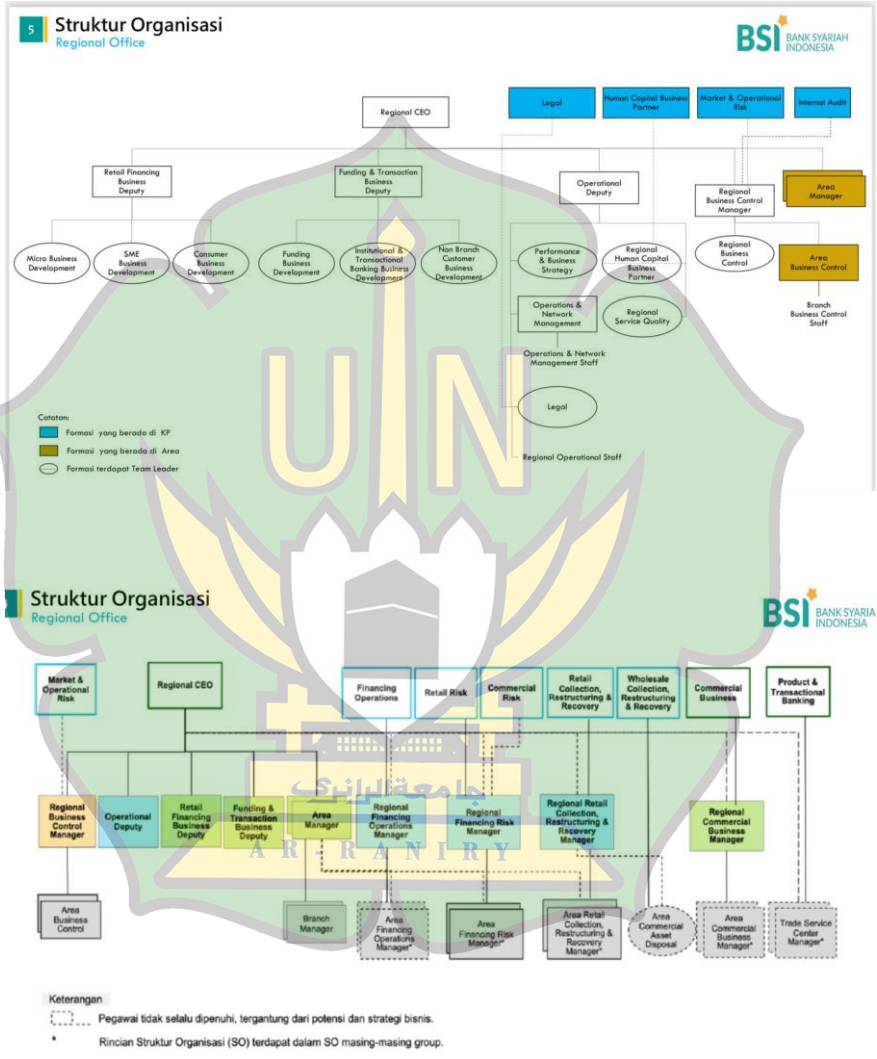
PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 1

BSI BANK SYARIAH INDONESIA Banda Aceh

Ade Arvy Daulay
Branch Manager

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 3 Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh



Lampiran 4 Wawancara Dengan Manajer PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

1. Kapan PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh didirikan?
   = 1 feb 2021
2. Apakah PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh memiliki fasilitas layanan *Mobile Banking*?
   = Iya
3. Apa nama produk *Mobile Banking* pada PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = BSI *Mobile Banking*
4. Kapan *Mobile Banking* mulai diluncurkan di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = Dimulai dari 1 feb 2021, karena ini imigrasi dari beberapa bank syariah, dan kemudian *Mobile Banking* pada Mandiri Syariah yang di adob menjadi BSI *Mobile Banking*.
5. Bagaimana perkembangan layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = Jumlah pemakaian penggunaan BSI *Mobile Banking* tentunya meningkat, karena nasabah yang tersapat pada legasi bris dan bnis harus di konversikan ke Bank Syariah Indonesia.

6. Bagaimana Standar Prosedur Operasional (SPO) *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?

   = Standar operasionalnya tentunya sudah di beri izin dari OJK dan BI, sehingga operasional BSI *Mobile Banking* saat didirikan nya BSI otomatis sudah bisa di luncurkan produk BSI *Mobile Banking.*

7. Apa saja keuntungan yang didapat oleh PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh dari penawaran layanan *mobile banking*?

   = *Fee based income*

8. Bagaimana proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko pada layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?

   = Meminimalisir tersapat 2 transaksi yang menggunakan password saat kita membuka BSI *Mobile Banking* dan saat melakukan transaksi finansial.

9. Apa tindakan yang dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh dalam mencegah atau mengatasi terjadinya penyimpangan atau kejahatan pada layanan *Mobile Banking*?

   = Petugas memberi edukasi kepada nasabah untuk tidak menggunakan data pribadi saat akan menggunakannya, intinya dari pihak bank untuk tidak menggunakan data informasi pribadi yang mudah di fikirkan oleh orang lain, dan tentunya

tidak memberikan kepada orang lain.Bagaimana solusi yang ditawarkan dalam kriteria risiko ringan, sedang, dan berat?

= Sebenarnya tidak ada resiko tingan sedang dan berat, ya pihak petugas memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan BSI *Mobile Banking* agar nasabah tetap menjaga kerahasiaanya dari pihak luar.

10. Setiap nasabah pasti ingin terus aman dan terlindungi, baik data pribadi atau simpanan mereka. Apakah PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh memiliki perlindungan hukum untuk nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* tersebut?

    = Sudah pastinya, pasal 40 UU no. 10 thn 1998 tentang perbankan.

Neisha Alqibtya Ayumi (*Funding & Transaction Relationship Manager*)

Lampiran 5 Wawancara Dengan Staf Ahli IT PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

1. Apakah pernah terjadi masalah pada layanan *mobile banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = Pernah.
2. Risiko atau masalah apa yang biasanya terjadi?
   = Kegagalan transfer antar bank akan tetapi uang tetap dikembalikan paling lambat 14 Hari kerja.
3. Apa yang biasanya menjadi penyebab terjadinya risiko pada layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = Biasanya terjadinya akibat jaringan sedang *maintenance* atau sedang terjadi peningkatan sistem jaringan.
4. Apakah pada aplikasi *mobile banking* pernah terjadi masalah, dan apakah ada risiko lain dalam hal tersebut?
   = Untuk sistem tersebut sudah dirancang sedemikian rupa untuk meminimalisir risiko, dan apabila risiko muncul itu dikarenakan *human* sendiri.
5. Faktor-faktor apa saja yang membuat risiko tersebut terjadi?
   = Faktor external diluar perbankan, apabila faktor internal itu dapat diukur 0,01 %.
6. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh staf ahli IT di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

جامعة الرانري
AR-RANIRY

dalam menghadapi risiko yang ditimbulkan oleh layanan tersebut?

= Kalau dari risiko externalnya diluar perbankan, perbankan hanua dapat memblokir agar tidak terjadi kesalahan selanjutnya, apabila terjadi dari internal perbankan melakukan kecurangan akan dituntut ganti rugi dan terancam phk.

7. Apakah PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh juga melakukan pengecekan dan *upgrade* aplikasi *Mobile Banking* secara berkala?

   = Tentunya, pihak PT. BSI melakukan cek secara rutin dan juga medapat data dari pusat terkait berapa data pengguna yang aktif dan tifak aktif

M. Resa Mahza (IT *Transaction*)

Lampiran 6 Wawancara Dengan *Costumer Service* (CS) PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

1. Berapakah jumlah CS yang bertugas setiap harinya, apakah jumlah tersebut sebanding dengan jumlah nasabah?
   = Jumlah CS ada 3, yaitu terdapat 3 *customer service* dan 1 *customer service head*.
2. Apakah setiap hari ada nasabah PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh yang mendaftar atau ingin difasilitasi layanan *Mobile Banking*?
   = Pastinya, dikarenakan saat membuka rekening nasabah di arahkan untuk mengaktivasi layanan e-channel.
3. Apakah pernah nasabah *Mobile Banking* memberikan keluhan atau melaporkan ketidaknyamanan mereka atas layanan tersebut
   = Iya pastinya.
4. Apa saja keluhan yang biasanya sering disampaikan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = Keluhan terjadinya transfer yang belom di proses.
5. Saat ini, berapa jumlah nasabah layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
   = Sudah diberikan datanya.
6. Saar mengaktifkan layanan *Mobile Banking* pada nasabah, apa yang biasanya menjadi kendala Anda sebagai CS?
   = Waktunya terjadi jaringan *offline*, tetapi jarang terjadi.

7. Apakah nasabah *Mobile Banking* mudah memahami aplikasi atau transaksi yang akan ia gunakan pada layanan tersebut?
   = Mudah, dikarenakan diberikan edukasi tehdapat nasabah saat melakukan registrasi.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 7 Wawancara Lanjutan Dengan Pihak PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

1. Apakah penyebab terjadinya risiko *mobile banking* hanya risiko operasional saja?

   = Ada banyak penyebab terjadinya risiko *mobile banking.* Tetapi yang sering terjadi adalah risiko operasional.

2. Risiko apa yang pernah terjadi?

   = Risiko yang pernah terjadi adalah risiko hukum, risiko likuiditas, operasional dan juga risiko reputasi.

3. Mengapa risiko tersebut dapat terjadi?

   = Terjadi akibat kelalaian pihak internal maupun eksternal

4. Apa saja contoh dari risiko likuiditas, risiko hukum, risiko operasional dan risiko reputasi?

   = Risiko likuiditas terjadi apabila permintaan transaksi nasabah terbatasi yang dimana membuat nasabah tidak dapat melakukan transaksi dalam beberapa waktu.

   Risiko hukum terjadi apabila nasabah mengalami kerugian dan nasabah melaporkan kepada pihak berwajib.

   Risiko operasional terjadi apabila kegegalan-kegagalan transaksi.

   Risiko reputasi terjadi apabila adanya laporan negatif yang dapat mengakibatkan reputasi bank jelek.

5. Apakah risiko-risiko tersebut tidak dapat dihilangkan?

   = Tentunya tidak, hanya saja dari pihak bank dapat meminimalisir risiko tersebut dan memberikan tips-tips dalam

menggunakan *mobile banking* yang baik dan benar. Tetapi, karena *mobile banking* adalah sebuah sistem maka sulit untuk mengendalikannya.

6. Bagaimana pihak bank meminimalisir risiko-risiko tersebut?
   = Dengan melakukan penerapan manajemen risiko.
7. Bagaimana manajemen risiko yang diterapkan bank?
   = Melakukan identifikasi risiko, melakukan pengukuran, memantau risiko, mengendalikan risiko dan pemeliharaan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 8 Wawancara Dengan Nasabah Layanan *Mobile Banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh

1. Siapa nama Anda?
2. Apakah Anda mengetahui fasilitas layanan *mobile banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
3. Apakah Anda adalah salah satu yang menggunakan layanan *mobile banking*?
4. Apakah menurut Anda layanan *mobile banking* PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kegiatan perbankan?
5. Apakah menurut Anda layanan *mobile banking* PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh sangat bermanfaat?
6. Bagaimana menurut Anda mengenai layanan *mobile banking* tersebut?
7. Apakah menurut Anda transaksi atau layanan *mobile banking* mudah dipelajari dan digunakan?
8. Apakah menurut Anda layanan *mobile banking* adalah fasilitas yang fleksibel?
9. Apakah Anda suka dengan layanan *mobile banking* di PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
10. Apakah menurut Anda layanan *mobile banking* adalah pilihan yang bagus dan bijaksana?

11. Apakah Anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan transaksi pada layanan *mobile banking* PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
12. Apakah Anda pernah melaporkan keluhan atau ketidaknyamanan atas layanan *mobile banking* PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?
13. Apakah menurut Anda pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah yang melakukan transaksi melalui layanan *mobile banking* PT. BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh?

Jawaban Nasabah:

Nasabah 1

1. Raudhatul Rizki Adika (22 Tahun)
2. Iya, saya mengetahui.
3. Iya, saya menggunakan layanan mobile banking.
4. Iya, dengan adanya mobile banking kegiatan perbankan akan lebih efektif.
5. Menurut saya mobile banking sangat bermanfaat, kita bisa dengan mudah melakukan berbagai transaksi dari mana saja dan kapan saja.
6. Menurut saya mobile banking BSI ini masih memiliki beberapa kekurangan.
7. Untuk mobile banking BSI ini sendiri saya rasa aplikasi nya standar, jadi mudah dipelajari dan digunakan.

8. Iya.
9. Suka.
10. Iya, mobile banking adalah pilihan yang bagus.
11. Iya, saya pernah beberapa kali mengalami aplikasi error dan juga gagal transaksi, selain itu aplikasi ini berulang kali meminta untuk melalukan aktivasi ulang.
12. Sampai saat ini saya belum pernah melaporkan keluhan kepada pihak BSI.
13. Baik, sejauh ini saya tidak pernah merasakan kerugian apapun.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Nasabah 2

1. Ika Pratiwi (47 Tahun)
2. Tau
3. Iya
4. Iya, karena dengan adanya aplikasi tersebut kegiatan perbankan jadi semakin mudah.
5. Sangat bermanfaat, karena dengan adanya aplikasi tersebut saya dapat melalukan transaksi non tunai dengan mudah, yang dapat dilakukan dimana saja.
6. Mobile banking BSI ini masih kurang baik.
7. Untuk aplikasinya menurut saya mudah dipelajari dan digunakan.
8. Iya.
9. Iya, saya suka dengan layanan tersebut.
10. Iya, layanan ini merupakan pilihan yang bagus dan bijaksana.
11. Pernah, saldo terpotong tapi uang nya tidak masuk.
12. Pernah, saya melaporkan mengenai uang yang tidak masuk tetapi saldo berkurang, tapi setelah menelepon pihak BSI kurang dari 2x24 jam saldo saya sudah Kembali seperti semula.
13. Sejauh ini saya rasa sudah baik ya.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Nasabah 3

1. TM Sidqi (23 Tahun)
2. Iya, saya tau
3. Iya
4. Iya, sangat efektif
5. Iya, karena bisa lebih mempermudah proses transaksi apapun dari rumah.
6. Menurut saya ada beberapa yang masih harus ditinjau ulang, dikarenakan tidak semua transaksi bisa dilakukan.
7. Iya, mudah dipelajari
8. Iya menurut saya fasilitas nya sangat fleksibel
9. Iya saya suka.
10. Iya, menurut saya layanan mobile banking adalah pilihan yang bagus dan bijaksana.
11. Iya, terkadang mobile banking mengalami error pada saat melakukan transfer dan transaksi lainnya.
12. Tidak pernah
13. Sejauh ini saya tidak merasakan keruagian.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Nasabah 4

1. Teuku Doddy Alfayed (22 Tahun)
2. Mengetahui
3. Benar
4. Tentu saja, mobile banking sangat memudahkan saya sebagai nasabah BSI
5. Bermanfaat sekali, karena saya dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.
6. Sudah baik, akan tetapi masih belum terlalu maksimal.
7. Aplikasinya lumayan mudah dipelajari dan tidak terlalu rumit.
8. Tentu saja
9. Iya, saya menyukai
10. Benar, karena ini sangat membantu
11. Pernah, sering error Ketika transaksi.
12. Belum pernah karena hanya bermasalah system error, mungkin jika selalu bermasalah akan dikeluhkan kepihak BSI.
13. Menurut saya sudah, hanya saja perlu proses waktu yang lumayan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Nasabah 5

1. Rifky Chalik Nabawi (23 Tahun)
2. Mengetahui
3. Iya, saya menggunakan mobile banking
4. Tentu saja
5. Sangat bermanfaat dapat membantu kegiatan perbankan
6. Menurut saya layanan mobile banking tersebut sangat membantu kegiatan transaksi sehari-hari
7. Mudah dipelajari dan mudah digunakan
8. Sangat fleksibel
9. Sangat suka
10. Sangat bagus dan bijaksana
11. Pernah, transaksi yang dilakukan masih ada kegagalan.
12. Tidak pernah
13. Menurut saya sudah

جامعة الرانري
AR-RANIRY