

## Analisis Manajemen Risiko Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah

Sukma Oktaviani<sup>1</sup>, Nuhbatul Basyariah<sup>2\*</sup>

<sup>1, 2</sup> Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Hamfara Yogyakarta

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah membuat industri perbankan bersaing ketat dalam menciptakan produk dan layanan elektronik yang inovatif dalam bertransaksi, salah satunya dengan produk *mobile banking*. Sebagai salah satu produk layanan, dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan kegiatan operasional bank, *mobile banking* memiliki resiko dalam penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis risiko dalam layanan *mobile banking* dan menganalisis berbagai upaya bank syariah dalam menyelesaikannya. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan pendekatan studi Pustaka atau literatur review. Hasil dari penelitian berbagai bank yang telah menggunakan layanan *mobile banking* telah memiliki mekanisme mitigasi resiko serta upaya pencegahan atas resiko yang timbul dari layanan *mobile banking*, sehingga masyarakat tidak perlu terlalu khawatir dengan layanan *mobile banking* dari bank syariah.

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

### Abstract

*The development of information and communication technology today has made the banking industry compete fiercely in creating innovative electronic products and services in transactions, one of which is with mobile banking products. As a service product, and an integral part of bank operational activities, mobile banking has risks in its use. This study aims to analyze the types of risks in mobile banking services and analyze the various efforts of Islamic banks in solving them. The analytical method used is descriptive qualitative method, with a library study approach or literature review. The results of the research of various banks that have used mobile banking services have risk mitigation mechanisms and efforts to prevent risks arising from mobile banking services, so that people do not need to worry too much about mobile banking services from Islamic banks.*

**Keyword :** Risk Management, *Mobile Banking*, Islamic Banks.

## LATAR BELAKANG

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, telah menjadikan suatu industri perbankan bersaing ketat dalam menciptakan inovasi produk serta layanan berbasis digital atau elektronik dalam layanan transaksinya. Kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi baru sangat menentukan tingkat keberhasilan dalam pengembangan inovasi layanan (Trisnawati & Fahmi, 2017).

\*Korespondensi: Nuhbatul Basyariah (nbasyariah2@gmail.com)

Sitasi: Oktaviani, S, & Basyariah, N. (2022). Analisis Manajemen Risiko Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 15(1), 29-34

Submit: 28 April 2022, Revisi: 25 Mei 2022, Diterima: 10 Juni 2022, Publish: 18 Juni 2022



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)



Sumber: Bank Indonesia, (2019)

**Gambar 1. Perkembangan Fintech di Indonesia**

Salah satu Layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh bank adalah *mobile banking* (*M-Banking*) yang mampu memberikan layanan kemudahan melaksanakan transaksi perbankan seperti pembayaran, pembiayaan, transfer, dan lain sebagainya. Fasilitas teknologi *Mobile banking* diharapkan mampu memberi kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi (Sri Wahyuni & Darlinda, 2021). *Mobile banking* merupakan bagian dari contoh perkembangan teknologi yang begitu menarik karena dapat melakukan transaksi secara langsung kapan saja, dimana saja serta dapat diakses selama 24 jam dengan menggunakan internet atau *mobile data* melalui *smartphone* (Fandi, 2019).

Banyak masyarakat yang meragukan keamanan pada layanan *mobile banking* (Jayantari & Seminari, 2018). Apabila dilihat dari aktivitas *financial* yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasinya bisa sampai tiga kali lipat dibanding dengan kegiatan transaksi (Jayantari & Seminari, 2018). Hal itu dikarenakan banyaknya tindak kejahatan melalui media teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. *Mobile banking* menimbulkan kekhawatiran yang tinggi pada nasabah perihal terjadinya penipuan, pencurian data, dan tindak kejahatan lainnya, sehingga, inilah salah satu alasan yang menjadikan pertumbuhan *mobile banking* cukup lambat (Nurdin dkk. 2020:89). Penelitian ini dalam rangka menganalisis aspek manajemen risiko layanan *mobile banking* bank syariah, serta mengetahui bagaimana cara-cara bank syariah dalam menyelesaikan berbagai kendala dan permasalahan yang ada.

## TEORI DAN HIPOTESIS

### Risiko

Hardanto dalam Sakti (2013:3) menjelaskan bahwa risiko di definisikan sebagai peluang terjadinya "*bad outcome*" (hasil yang buruk), dan besarnya peluang dapat diestimasi (Sakti dkk., 2013:3). Dijelaskan juga dalam literatur lainnya oleh Nurdin (2020:89) alasan dibutuhkannya informasi risiko.

Informasi risiko perusahaan digunakan sebagai alat pengambilan keputusan yang cermat dan tepat, untuk itu perusahaan diharapkan mampu mengelola pengungkapan informasi terkait risiko yang pada suatu perusahaan. Selain itu, informasi yang diungkapkan pun seharusnya tidak hanya informasi yang bersifat positif, namun informasi yang bersifat negatif yang terkait dengan aspek risiko manajemen pun sangat dibutuhkan (Saufanny & Khomsatun, 2019). Oleh karena itu, mengetahui risiko suatu perusahaan khususnya pada pembahasan kali ini adalah lembaga keuangan memang penting. Risiko dalam suatu lembaga keuangan sendiri diperlukan agar lembaga keuangan tidak kehilangan nasabah serta stabil dalam proses operasionalnya.

### Manajemen Risiko

Trisadini dan Somad dalam Ummah (2019:17) menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu metode pengelolaan yang baik dan benar, untuk menghindari dan/atau mengurangi terjadinya kesalahan, kekeliruan, penyimpangan dan menegakkan kebenaran. Bank syariah

sebagai lembaga keuangan, dalam kegiatan usahanya di satu sisi berusaha mencari keuntungan, namun di sisi lain harus memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul dalam kegiatan usahanya (Ummah, 2019).

PBI No. 13/23/PBI/2011 menjelaskan bahwasannya manajemen risiko merupakan rangkaian metodologi serta prosedur yang hadir guna mengidentifikasi, mengukur, memantau, serta mengendalikan risiko yang timbul akibat dari adanya kegiatan usaha pada Bank (Panji Sedana & dewi, 2017).

### **Mobile Banking**

*Mobile banking* adalah layanan yang dihadirkan Bank untuk memberikan kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini serta transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat terakses melalui ponsel yang memiliki teknologi berupa GPRS, produk pada layanan *mobile banking* merupakan saluran distribusi Bank guna mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (Maulana dkk., 2019).

Ada berbagai alasan nasabah membutuhkan *mobile banking* yaitu: praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ATM, transaksi menjadi lebih cepat, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone*, mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoprasiannya juga mudah (Thakur & Srivastava, 2013) (Nurdin dkk., 2020).

### **Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah**

Tingginya persepsi risiko menyebabkan seseorang mempunyai kekhawatiran yang tinggi saat bertransaksi secara *online*. Sejalan dengan itu adanya penelitian tentang persepsi terhadap risiko berpengaruh negatif terhadap niat individu untuk menggunakan *online shop*, lebih jelasnya adalah persepsi risiko yang rendah akan menyebabkan tingginya minat untuk bertransaksi secara *online*, juga sebaliknya persepsi risiko yang tinggi akan menyebabkan rendahnya minat seseorang untuk bertransaksi secara *online* (Bagastia, 2018). Dari penjelasan tersebut maka benar bahwa terdapat keterkaitan antara pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang dimana *mobile banking* sama-sama transaksi *online* seperti halnya *online shop*.

## **METODE PENELITIAN**

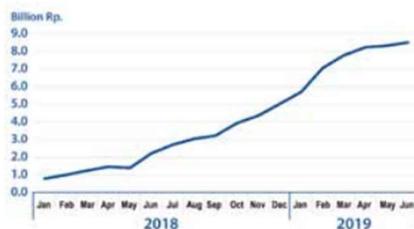
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu untuk menjelaskan permasalahan hingga solusi serta kesimpulan dalam penelitian. Penelitian dilakukan dengan pendekatan studi Pustaka, yaitu dengan menggunakan buku, artikel, internet dan pendapat dari ahli dalam bidang terkait yang sesuai dengan pembahasan. Penelitian ini juga mencari referensi melalui teori yang relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Risiko Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah**

Di era digitalisasi dan teknologi saat ini, banyak layanan bank yang berbasis digital, di antaranya adalah layanan produk *mobile banking* yang memberikan banyak manfaat untuk kemudahan nasabah. Akan tetapi, dalam penggunaannya tidak dapat dilepaskan dari adanya risiko. Transaksi perbankan melalui *mobile banking* meskipun telah memberikan banyak manfaat bagi nasabah yang menggunakan fasilitasnya, namun disisi lain ada beberapa kekurangan dari layanan *mobile banking* ini. Seperti kesalahan *human error*, penipuan (*fraud*), kejahatan melalui dunia maya (*cybercrime*) dan kesalahan-kesalahan lainnya yang terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking* (Ummah, 2019).

Meskipun berbagai resiko muncul dari penggunaan teknologi informasi, namun faktanya penggunaan layanan basis teknologi semakin meningkat. Sebagaimana gambar berikut:



Sumber: Bank Indonesia, 2019

Gambar 2. Data hutang melalui fintech lending

Ummah kembali menjelaskan dalam penelitiannya bahwa risiko operasional merupakan risiko yang timbul karena kegiatan operasional yang tidak berjalan lancar dan mengakibatkan kerugian, seperti kegagalan sistem, *human error*, pengendalian dan prosedur yang kurang. Meskipun risiko operasional terlihat kecil dibandingkan dengan risiko strategis, akan tetapi dampak yang timbul sangatlah besar bagi perusahaan (Ummah, 2019). Oleh karena itu, masyarakat harus mengetahui bagaimana Bank Syariah dalam memajemen risikonya, khususnya pada risiko operasional.

### Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah Dalam Menghadapi Risiko Pelayanan *Mobile Banking*

Ummah (2019) dalam penelitiannya menjelaskan cara Bank Syariah (BRI Syariah) dalam mengelola manajemen risiko operasionalnya, yaitu:

- Melakukan *review* pada kebijakan serta prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko operasional.
- Melakukan pengembangan terhadap panduan pengelolaan risiko operasional pada kantor cabang yang dimiliki oleh Bank.
- Melakukan penerapan alat bantu seperti *Risk and Control Selfassessment (RCSA)* untuk menilai serta mitigasi risiko operasional yang dilakukan secara mandiri oleh unit-unit bisnis.
- Melakukan analisa terhadap risiko operasional perihal produk baru yang diusulkan oleh Bank atau kegiatan yang akan diluncurkan oleh Bank.
- Melakukan pengembangan *Business Continuity Management (BCM)* untuk memastikan kelangsungan operasional Bank secara berkesinambungan, walaupun terjadi gangguan untuk melindungi kepentingan *stakeholder*.
- Melakukan pembaharuan yang berkesinambungan terhadap kebijakan manajemen risiko seperti halnya prosedur untuk teknologi informasi, yang termasuk didalamnya adalah jaringan komunikasi data dan standarisasi perangkat lunak, manajemen pada sistem akses, pengembangan layanan elektronik pada perbankan dalam hal keamanan aksesibilitas serta *Disaster Recovery Plan*.

Beberapa tips yang diberikan oleh Bank Syariah kepada nasabah perihal pencegahan dan mitigasi resiko yang mungkin bisa timbul adalah<sup>1</sup>:

- Menjaga Informasi Rahasia Akun Bank

Selain oleh nasabah, upaya yang dilakukan Bank untuk menjaga rahasia akun bank juga adalah dengan Bank tidak akan memberikan informasi apapun apabila ada orang yang menanyakan identitas nasabah atau aktivitasnya di bank kecuali pihak- pihak yang telah diberi kuasa atau wewenang untuk meminta informasi tersebut sebagaimana yang telah ditentukan dalam UU. No. 10 Tahun 1999 mengenai perbankan, yang didalamnya dijelaskan bahwa Kepolisian, Kejaksaan serta Pengadilan. Menghimbau bahwasannya nasabah harus lebih meningkatkan kewaspadaan juga ketelitian dalam menjaga keamaan informasi akun Bank seperti kode aktivasi, nomor PIN, nomor rekening serta nomor telepon, bahkan kepada staff Bank yang bersangkutan pun jangan memberikan informasi kepada siapapun termasuk pihak Bank.

b. Hindari Mengunduh Software Palsu

Saat ini sudah banyak *software* dengan nama dan logo yang sama dengan perbankan asli di *Playstore* dan *App Store*. Sehingga orang tidak dapat membedakan aplikasi tersebut asli atau palsu. Oleh karena itu, Bank menghimbau nasabah untuk tidak mengunduh *software* palsu, karena apabila terjadi pengunduhan nasabah pun akan dituntun mengisi data pribadi seperti kode aktivasi dan PIN. Kemudian data tersebut akan diolah dan disalahgunakan oleh pemilik *software* yang melakukan penipuan tersebut.

c. Waspada E-mail, SMS dan Telepon Mencurigakan

Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatasnamakan petugas bank melalui telepon, sms atau e-mail yang meminta informasi pribadi atau mengharuskan untuk mentransfer sejumlah uang tanpa alasan yang realistis. Cek dulu identitas pengirim. Biasanya akan ada beberapa pihak yang menyamar sebagai instansi bank lalu meminta nasabah mengunjungi *link* atau *website* tertentu untuk memperbaharui informasi rekening nasabah. Bila terjadi hal seperti ini, sebaiknya lakukan konfirmasi terlebih dahulu pada bank yang bersangkutan. Nasabah dihimbau untuk secepatnya menutup telepon serta melakukan pengecekan informasi yang diterima jika penelepon mengabarkan bahwa nasabah sebagai pemenang iklan tertentu (Nurdin dkk, 2020). Biasanya, sandiwara yang dilakukan oleh penelpon yang berniat menipu nasabah yaitu, penelepon mengabarkan keluarga nasabah mendapatkan musibah, maka pada saat itu nasabah dihimbau jangan dahulu panik dan mengikuti perintah penelepon. Tanyakanlah perihal identitas serta lakukan pengecekan.

d. Hubungi Customer Service Bank

Ketika semua cara telah dilakukan, akan tetapi masih ada kejanggalan pada akun rekening bank, maka nasabah harus menelpon atau mendatangi *customer service* bank yang bersangkutan.

e. Konfirmasi Penerima Uang dan Rutin Mengecek Rekening

Setelah melakukan transfer sebaiknya nasabah segera menghubungi si penerima uang dan mengkonfirmasi apakah uang telah diterima di rekening penerima. Selanjutnya secara berkala rutin mengecek rekening sehingga bila ada transaksi yang aneh dapat dilaporkan ke pihak bank secepatnya.

Begitulah serangkaian cara Bank Syariah khususnya dalam memenajemen risiko yang timbul dari adanya pelayanan *mobile banking*.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada penjelasan dan uraian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *mobile banking* sangat bermanfaat bagi kemudahan transaksi nasabah, namun wajar jika setiap layanan termasuk *mobile banking* akan ada risiko dalam pelaksanaannya. Meskipun terdapat risiko, setiap bank yang telah mengadopsi jenis layanan tersebut tentu telah memiliki mekanisme mitigasi risiko dan pencegahan risiko dengan pelaksanaan standar manajemen risiko pada produk bank dan pelayanan produknya. Perbankan syariah telah memiliki manajemen operasional yang baik dalam usaha meminimalisir terjadinya risiko dari pelayanan *mobile banking*. Tidak ada yang perlu dikhawatirkan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagastia, M. I. (2018). *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*. 1-100. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4772/1/skripsi.pdf>
- Indonesia, B. (2019). *Indonesia Payment Systems Blueprint 2025 Bank Indonesia: Navigating the National Payment Systems in the Digital Era*.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pt Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal EkonoI Islam*, 2(3), 7.
- Jayantari, I. A. A. U., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking di Kota Denpasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia. *E-Jurnal Manajemen*

- Unud, 7(5), 2621-2651.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/37836>
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146.  
<https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104.  
<https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Panji Sedana, I. B., & dewi, N. (2017). Efektivitas Manajemen Risiko Dalam Mengendalikan Risiko Kredit Di Pt Bank Rakyat Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(8), 244607.
- Saufanny, A. D., & Khomsatun, S. (2019). Corporate Governance Dan Pengungkapan Manajemen Risiko Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 5(1), 47-61.  
<https://doi.org/10.35836/jakis.v5i1.13>
- Sri Wahyuni, A., & Darlinda. (2021). Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada M-Banking Bni Cabang Penajam Menggunakan Cobit 5. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(08), 216-224.  
<https://doi.org/10.54543/fusion.v1i08.37>
- Srivastava, R. T. M. (2013). Customer usage intention of mobile commerce in India : an empirical study. *Journal of Indian Business Research*, 5(1).  
<https://doi.org/10.1108/17554191311303385>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.
- Ummah, Z. (2019). *Pengelolaan manajemen risiko layanan mobile banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi*. <http://eprints.walisongo.ac.id/10681/>