

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi jasa layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang seiring dengan kebutuhan nasabah bank. Transaksi perbankan menggunakan alat elektronik seperti laptop dan telepon seluler dengan menggunakan jaringan internet merupakan salah satu bentuk pengembangan. Salah satu bentuk jasa layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking*. Bank Indonesia membagi layanan *online banking* atau *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan *SMS banking*. Melihat dari gaya hidup masyarakat di zaman modern ini yang tidak bisa lepas dalam menggunakan telepon seluler, dari empat kategori layanan *e-banking* tersebut, salah satu sistem yang dianggap tidak rumit dan lebih efisien untuk para pengguna dengan mobilitas yang tinggi adalah *mobile banking*.

Arti istilah *Mobile Banking* atau disingkat dengan M-Banking merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank yang ditawarkan pada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan

melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat telepon seluler berbasis internet.¹ M-Banking mempunyai fungsi yang hampir sama dengan ATM yaitu untuk melakukan cek saldo, transaksi keuangan, pembayaran aplikasi kredit dan sebagainya, namun tidak bisa untuk mengambil uang tunai.² Berkat *Mobile Banking* nasabah dapat menggunakan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. Layanan *mobile banking* sangat bermanfaat untuk para nasabah yang memiliki mobiltas tinggi sehingga dapat membuat mereka menghemat waktu serta biaya dalam bertransaksi. Karena kemudahan dalam bertransaksi adalah keutamaan bagi nasabah.

Pertumbuhan pengguna *mobile banking* dari di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pada awal tahun 2005, total pengguna *mobile banking* pada 4 bank besar di Indonesia (Bank Mandiri, BCA, BRI dan BNI) mencapai angka 23,65 juta. Jumlah tersebut meningkat 25% dari

¹Wikipedia, “Elektronik Perbankan M-Banking”, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/>, diakses 21 Desember 2016.

² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, h. 110.

jumlah pengguna *mobile banking* pada tahun 2014 yang mencapai 18,8 juta pengguna.³

Gambar 1. Presentase Pengguna Mobile Banking 2015



Sumber: sharingvision.com

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ungaran memiliki fasilitas layanan *mobile banking* yang bernama BSM Mobile. BSM Mobile merupakan layanan transaksi perbankan melalui telepon seluler dengan menggunakan koneksi jaringan data atau internet yang dapat digunakan oleh nasabah setiap saat tanpa mengenal batas ruang dan waktu. Kegunaan dari BSM Mobile adalah untuk transaksi, cek saldo, cek mutasi

³“Perkembangan Mobile Banking di Indonesia”, sharingvision.com, diakses 15 April 2017.

transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *real time* ke 83 bank, pembayaran tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya.⁴ Pengguna BSM Mobile cukup dominan, terhitung sebagian besar nasabah yang membuka rekening akan mendaftarkan BSM Mobile sekaligus. Ini berarti nasabah Bank Syariah Mandiri KC Ungaran sadar akan manfaat yang diberikan oleh BSM Mobile.

Dibalik keuntungan menggunakan *mobile banking*, nasabah diwajibkan untuk menjaga sistem keamanan pada telepon selulernya dengan memakai *password* dan pihak bank berkewajiban untuk menjaga keamanan aset yang dimiliki oleh nasabah. Tindakan penipuan yang sering terjadi pada *mobile banking* memungkinkan adanya SMS atau telepon palsu yang menyangar atau bisa sampai menghipnotis agar nasabah bank memberikan PIN dari ATM dan terjebak oleh seorang *hacker*. Pelaku bisa jadi orang luar bank atau dari pihak bank itu sendiri.

Adanya tindakan penipuan yang dialami nasabah pengguna *mobile banking* salah satunya adalah kasus yang terjadi pada Eric, salah satu nasabah Bank Danamon. Raibnya uang miliknya yang berjumlah Rp 420 juta itu saat ia

⁴<https://www.syariahamandiri.co.id/category/layanan-24-jam/bsm-mobile-banking/>, diakses 14 Januari 2016.

menggunakan aplikasi Danamon Mobile Banking (DMB). Karena terus mendapatkan pesan singkat dan telepon, Eric memutuskan untuk menutup akun Kartu Halo yang digunakannya. Namun tanpa disadari, telah terjadi transfer berturut-turut sebanyak sembilan kali dengan total senilai Rp 420 juta. Eric mengadu ke Bank Danamon, pihak Danamon mengatakan bahwa terdapat permintaan pengiriman kode aktivasi DMB dari nomor Kartu Halo yang digunakan Eric. Eric kemudian mendatangi Grapari dan menanyakan kenapa Kartu Halo yang digunakannya masih berfungsi. Pihak Grapari menjawab bahwa nomor Kartu Halo yang digunakan Eric ternyata digandakan sebelum proses penonaktifan berakhir.⁵

Kasus lainnya yaitu korban bernama Ita Purwaningsih nasabah PT. Bank Mandiri di Kota Malang kehilangan uang Rp 15 juta akibat transaksi m-banking miliknya dibobol orang. Raibnya uang belasan juta rupiah itu bermula dari telepon dari seseorang ke ponselnya. Penelepon mengaku dari sebuah Bank Nasional. Penelepon hanya memaparkan tentang fasilitas m-banking dan manfaatnya bagi pemakai. Beberapa menit usai menerima telepon, dia

⁵Imam Wahyudiyanta, “Rp 420 Juta di Rekening Bank ini Raib Tanpa Nasabah Mengambilnya”, <http://m.detik.com/news/berita-jawa-timur/3292602/tp>, diakses 14 Januari 2017.

mendapatkan pemberitahuan melalui pesan singkat di ponselnya. Pesan itu berbunyi bahwa Ita telah mentransfer uang Rp 15 juta ke sebuah rekening dengan nama seseorang melalui m-banking.⁶

Melihat dari kasus-kasus yang telah terjadi, kasus pembobolan dana nasabah di perbankan Indonesia hingga saat ini masih terus terjadi. Hal ini diduga karena upaya pencegahan oleh industri perbankan sendiri dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas yang belum optimal. Pengamat *cyber* dan ahli forensik Ruby Aalamasyah mengatakan bahwa kasus *mobile banking*, lebih banyak dilakukan oleh pelaku lokal atau dalam negeri maupun oknum pihak perbankan, dimana celah keamanan yang digunakan adalah dengan mengganti Sim Card baru terkesan atas nama nasabah kepada pihak operator GSM. Hal ini terjadi karena adanya kelemahan pada penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di pihak operator GSM maupun masih mudahnya orang membuat KTP palsu.⁷

⁶ Deny Rahmawan, “Ngaku Orang Bank, Ternyata Menipu Belasa Juta Rupiah”, malangvoice.com/, diakses 14 Januari 2017.

⁷ Wakos Reza Gautama, “ Penanganan Kejahatan Digital di Industri Perbankan Belum Maksimal”, m.tribunnews.com/bisnis/2017/01/13/, diakses 20 Januari 2017.

Tindakan penipuan dalam perbankan seperti ini adalah salah satu risiko yang kapan saja bisa terjadi dalam dunia perbankan. Risiko dalam konteks perbankan menurut Adiwarman A. Karim (2004) merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unanticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.⁸ Ada pandangan yang keliru bahwa risiko harus dihindari, tidak menyadari bahwa risiko berhubungan positif dengan *return*. Artinya dalam bisnis perbankan ketika ingin mencapai *return* yang tinggi maka berhadapan dengan risiko yang tinggi.

Dalam menjalankan usaha, seorang muslim dihadapkan pada ketidakpastian terhadap apa yang akan terjadi di hari esok. Tidak ada di dalam kehidupan ini yang bebas dari risiko. Hal ini merupakan *sunnatullah* atau ketentuan Allah. Konsep manajemen Islam menjelaskan bahwa setiap manusia hendaknya memperhatikan apa yang telah diperbuatnya pada masa lalu yang akan berdampak pada masa depan. Dalam Al-Qur'an Surah Al-Hasyr (59:18), Allah Swt. berfirman:

⁸Ari Kristin Prasetyoningrum, *Risiko Bank Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015, h.38.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا

اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٦٦﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memerhatikan apa yang telah dikedepankannya untuk hari esok dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyangkut apa yang kamu kerjakan Maha Mengetahui.”⁹

Dalam rangka mencegah dan mengurangi akibat buruk dari terjadinya suatu risiko perlu diadakan perencanaan secara matang tentang apa yang akan dilakukan di masa sekarang yang akan berdampak pada masa depan. Perencanaan adalah kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait dengan pekerjaan itu agar mendapat hasil yang optimal. Oleh hadits Rasulullah saw. bersabda:

حَاءَ رَجُلٍ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: بَارَكَ اللَّهُ لِلْمُسْلِمِينَ فِيكَ، فَخُصَّنِي مِنْكَ بِخَاصَّةٍ خَيْرٍ، قَالَ: «مُسْتَوْصٍ أَنْتَ؟» أَرَاهُ قَالَ: ثَلَاثًا، قَالَ: نَعَمْ، قَالَ: «الْحَلِيسُ، إِذَا أَرَدْتَ أَمْرًا فَتَدَبَّرْ عَاقِبَتَهُ، فَإِنْ كَانَ خَيْرًا فَأَمْضِهِ، وَإِنْ كَانَ شَرًّا فَانْتِهِ» .

⁹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2012, h.552.

“Datang seorang laki-laki kepada Nabi Muhammad kemudian dia berkata, “Semoga Allah memberkati orang-orang muslim karenaMu, kemudian Allah mengkhususkanmu darimu dengan kekhususan yang baik.”, Nabi berkata, “Apakah kamu menginginkan wasiat?” Laki-laki itu melihat Nabi dan memberikan isyarat 3x, kemudian berkata, “Iya.” Nabi menjawab, “Duduklah, Jika engkau ingin mengerjakan suatu pekerjaan maka pikirkanlah akibatnya, maka jika perbuatan tersebut baik, ambillah dan jika perbuatan itu jelek, maka tinggalkanlah.”¹⁰

Bank syariah sebagai lembaga keuangan syariah dalam kegiatan usahanya di satu sisi berusaha mencari keuntungan, tetapi di sisi lain harus memerhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul dalam kegiatannya. Mengelola risiko dalam usaha bisnis, perbankan khususnya adalah penting. Karena dalam mencapai tujuan perbankan pasti memiliki kendala-kendala di dalamnya sehingga untuk mengantisipasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya suatu risiko perlu dilakukan pengelolaan risiko.

Ketika beberapa bank-bank Indonesia pernah mengalami kesalahan atau penyimpangan pada *mobile banking*, Bank Syariah Mandiri KC Ungaran belum pernah mengalami hal tersebut. Karena Bank Syariah Mandiri KC Ungaran memiliki pengelolaan manajemen risiko yang

¹⁰Ibnu Mubarak, Na'im bin Khimad, *Kitab al-Zuhd wa al-Rogo'iq*, Bairut: Darul Qutub 'Alamiah, Juz.1, 181 H, h.14.

terkoordinasi dan terpadu dibandingkan bank-bank lain. Adanya kenyataan ini mendorong penulis untuk melakukan kajian dan penelitian tentang masalah tersebut diatas dengan judul **“PENGELOLAAN MANAJEMEN RISIKO LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah bagaimana pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Berkesempatan untuk memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengelolaan manajemen risiko

layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran yang berharap dapat diterapkan di dalam bank - bank lainnya.

b. Bagi Akademis

Memberikan pengetahuan tentang bagaimana cara mengelola suatu risiko sehingga dapat meminimalisir kerugian-kerugian yang akan terjadi di masa depan.

c. Bagi Bank

Adanya penelitian ini bank dapat meningkatkan dalam pengelolaan manajemen risiko sehingga nasabah akan semakin merasa aman dengan layanan yang ditawarkan oleh Bank.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dijadikan acuan adalah :

1. Nasya Dinitri Priatno (2014) melakukan penelitian Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Depok tentang “Penerapan Manajemen Risiko *Internet Banking* pada Bank Umum Terkait Perlindungan Hukum bagi Bank dan Nasabah”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Bank X memiliki peraturan internal mengenai *internet banking* yakni Standar Pedoman Operasional Layanan *Internet Banking* (SPO *Internet Banking*). SPO *Internet Banking* ini dibuat mengacu kepada Surat Edaran

Bank Indonesia Nomor 16/8/DPNP tanggal 20 April 2004 tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko *Internet Banking* Pada Bank Umum Terkait Perlindungan Hukum Bagi Bank dan Nasabah. Dalam SPO Layanan *Internet Banking* diatur mengenai teknis operasional *internet banking* yang berdasar pada prinsip kehati-hatian dan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG).¹¹

2. David Kurniawan, Prof.Dr. Hatane Semuel. S.E., M.si,dan Edwin Japariato, S.E., M.M. (2013) melakukan penelitian Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Surabaya, tentang “Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory Of Reasoned Action*”. Penelitian ini meneliti pengaruh penerimaan nasabah bank BCA di Surabaya terhadap layanan *mobile banking* dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model* (TAM) dan *theory of reasoned action* (TRA). Analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa secara langsung dan tidak langsung

¹¹Nasya Dinitri Priatno, “Penerapan Manajemen Risiko *Internet Banking* pada Bank Umum Terkait Perlindungan Hukum bagi Bank dan Nasabah”, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Depok, 2014.

variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap variabel *attitude toward use* dengan melalui variabel *perceived usefulness*. *Attitude toward use* memiliki pengaruh terhadap *behavior intention*.¹²

3. Ika Khoiriyah Hani'ah (2012) melakukan penelitian Skripsi Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang tentang “Analisis Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung = 15.122 dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5%. Dari hasil analisis regresi sederhana, diketahui bahwa koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,837 yang berarti hubungan yang positif antara variabel kualitas *mobile banking* dan kepuasan nasabah termasuk dalam kategori cukup atau sedang dan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 6.97%, sedang yang 30.3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Dari

¹²David Kurniawan, et al., “Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory Of Reasoned Action*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2013.

hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 5,815 + 0,352X$. Artinya bahwa kualitas *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian jika kualitas *mobile banking* semakin ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan semakin banyak atau besar.¹³

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, variabel yang diteliti yaitu mengenai *e-banking* (*internet banking* dan *mobile banking*) namun dalam pembahasan yang berbeda-beda. Hal yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu topik pembahasan. Yakni penulis meneliti tentang manajemen risiko pada *mobile banking* yang belum pernah diteliti sebelumnya.

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang

¹³ Ika Khoiriyah Hani'ah, "*Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang*", Skripsi Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, Semarang, 2012.

timbul dari kegiatan usaha Bank.¹⁴ Dalam perspektif Islam, manajemen risiko merupakan usaha untuk menjaga amanah Allah akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Dan setiap muslim harus bekerja keras untuk berusaha memenuhi dan menghadapi kondisi tersebut, sebagaimana firman Allah Swt. dalam Surah al-Ra'd (13:11):¹⁵

لَهُ مُعَقِّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ تَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ

بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

“Bagi manusia ada Malaikat-Malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki

¹⁴Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h.109.

¹⁵Veithzal Rifai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2013, h. 60.

keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (QS. 13:11)¹⁶

Risiko dalam perbankan khususnya bank umum syariah terdapat 10 (sepuluh) macam risiko yang dimaksud oleh pasal (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, yakni :

1. Risiko Kredit
2. Risiko Pasar
3. Risiko Likuiditas
4. Risiko Operasional
5. Risiko Hukum
6. Risiko Reputasi
7. Risiko Strategik
8. Risiko Kepatuhan
9. Risiko Imbal Hasil
10. Risiko Investasi

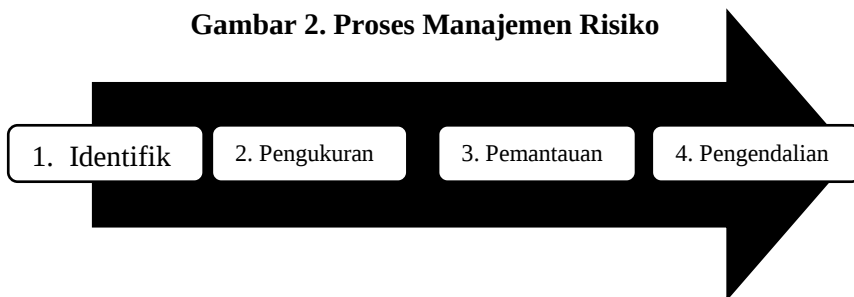
Hal ini mengindikasikan bahwa untuk mengelola risiko perlu memahami risiko perbankan itu sendiri, perlu memahami proses bisnis perbankan, perlu

¹⁶Shihab, *Tafsir ...*, h. 14.

memahami metode-metode pengendalian risiko, risiko harus terukur agar bisa diterima secara obyektif oleh pihak-pihak yang berkepentingan.¹⁷ Sebagaimana yang telah ditetapkan pada penerapan manajemen risiko dalam ayat (1) pasal (2) pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah paling kurang mencakup:

- a. Pengawasan aktif Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah;
- b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit Manajemen Risiko;
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko serta sistem informasi Manajemen Risiko; dan
- d. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

Gambar 2. Proses Manajemen Risiko



¹⁷Taswan, *Manajemen Perbankan*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN Yogyakarta, 2013, h.295.

Tujuan utama dari manajemen risiko adalah untuk memastikan bahwa seluruh kebijakan risiko dan bisnis bisa diimplementasikan secara konsisten. Penerapan manajemen risiko tersebut akan memberikan manfaat. Bagi perbankan, penerapan manajemen risiko dapat meningkatkan *stakeholder value*, memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan kerugian bank di masa datang, meningkatkan metode dan proses pengambilan keputusan yang sistematis didasarkan atas ketersediaan informasi, digunakan sebagai dasar pengukuran yang lebih akurat mengenai kinerja bank, digunakan untuk menilai risiko yang melekat pada instrumen atau kegiatan usaha bank yang relatif kompleks serta menciptakan infrastruktur manajemen risiko yang kokoh dalam rangka meningkatkan daya saing bank. Bagi otoritas pengawasan bank, penerapan manajemen risiko akan mempermudah penilaian terhadap kemungkinan kerugian yang dihadapi bank yang dapat memengaruhi permodalan bank dan sebagai salah satu dasar penilaian dalam menetapkan strategi fokus pengawasan bank.¹⁸

¹⁸ Veithzal Rivai, et al. *Commercial Bank Management*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013, h.549.

2. Sistem Informasi Manajemen Perbankan

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sekumpulan komponen, unsur-unsur atau sub-sub sistem informasi yang utuh, terkoordinasi dan terpadu yang mampu mentransnformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara, guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu atau tujuan yang telah ditetapkan.¹⁹

Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ada di dalam dunia keuangan merupakan sistem informasi yang dapat memberikan informasi kepada orang atau organisasi baik dalam perbankan maupun luar perbankan mengenai masalah operasional keuangan. Dengan adanya keberadaan sistem informasi dalam layanan perbankan memberikan pengaruh pada teknologi layanan perbankan antara lain adalah *mobile banking*.

Mobile Banking adalah layanan jasa yang disediakan oleh bank, untuk mempermudah dalam melakukan transaksi keuangan seperti cek saldo, tranfer, transaksi keuangan, pembayaran aplikasi kredit dan

¹⁹Johan Arifin, *Sistem Informasi Manajemen*, Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015, h.71.

pembayaran tagihan umum secara digital melalui perangkat telepon seluler berbasis internet. Fasilitas ini sangat berguna bagi nasabah karena dapat mengakses layanan perbankan tanpa harus mengunjungi bank sehingga dapat menghemat waktu serta biaya. Dalam penggunaannya, nasabah diwajibkan untuk berhati-hati dalam menjaga keamanan nomor telepon, pin dan aktivasi. Karena penyalahgunaan pada *mobile banking* yang dilakukan oleh seorang *hacker* telah marak terjadi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metodologi dengan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Metode kualitatif disebut juga sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.²⁰ Dimana dalam hal ini peneliti akan menggambarkan permasalahan yang kompleks yang terjadi, meneliti keadaan perusahaan, laporan terinci dari responden dan melakukan studi yang pada situasi yang alami.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, h.9.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.²¹ Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian bisnis dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan.

Data yang diperoleh peneliti dari sumber asli, sumber pertama baik individu maupun perseorangan. Dalam hal ini peneliti langsung meminta informasi atau penjelasan tentang manajemen risiko pada layanan jasa *mobile banking* dengan metode wawancara dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-

²¹Wahyu Puhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h.79.

laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.²² Dengan kata lain, data sekunder diperoleh penelitian secara tidak langsung, melalui perantara atau diperoleh dan dicatat dari pihak lain. Data sekunder dapat diperoleh dari studi kepustakaan berupa data dan dokumentasi.

3. Metode Pengumpulan Data

a. *Interview* (wawancara)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau responden²³ Wawancara dilakukan dengan terbuka dan terstruktur. Dalam hal ini penelitian melakukan tanya jawab akan ditujukan kepada *Branch Operation & Service Manager*, *Customer Service*, dan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Ungaran. Tanya jawab akan ditujukan mengenai manajemen risiko pada layanan *mobile banking* dan selengkapanya yang terkait dengan penelitian ini.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk

²²*Ibid.*

²³*Ibid.* h.80

tulisan, gambar dan karya-karya monumental.²⁴ Dokumentasi yang diambil untuk penelitian adalah dokumen yang menyangkut tentang kondisi Bank, dapat berupa biografi Bank Syariah Mandiri, kebijakan, buku, surat kabar, laporan keuangan, dan data laporan mengenai *mobile banking*. Dalam teknik ini pengumpulan data dengan dokumentasi ini peneliti menyelidiki data-data yang bersifat sekunder.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hubungan antara variable satu dengan variable lainnya.²⁵ Dimana peneliti akan fokus pada prosedur manajemen risiko yang diterapkan pada layanan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri KC Ungaran.

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 422.

²⁵Sonny Leksono, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, h.183.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan pada tugas akhir ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menggambarkan permasalahan yang akan diteliti. Pembahasan masih secara umum, terdiri dari enam sub bab, meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II MANAJEMEN RISIKO LAYANAN *MOBILE BANKING*

Dalam bab ini penulis akan menyajikan teori perbankan syariah, sistem informasi manajemen, risiko serta manajemen risiko yang nantinya akan dijadikan landasan untuk dianalisis

BAB III GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN

Dalam bab ini penulis akan menyajikan mengenai profil Bank Syariah Mandiri KC Ungaran dan gambarn umum tentang *mobile banking*.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENGELOLAAN MANAJEMEN RISIKO

LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisis antara realita ataupun keadaan yang sesungguhnya dengan teori yang ada. Kemudian peneliti menyampaikan risiko-risiko yang terjadi pada *mobile banking* dan cara pengelolaannya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan memberikan hasil dari pembahasan pengelolaan terhadap risiko-risiko *mobile banking* serta saran yang akan berguna untuk penyusun khususnya dan juga untuk pihak lain pada umumnya serta penutup.