

**PENGELOLAAN MANAJEMEN RISIKO LAYANAN MOBILE
BANKING PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH KCP
PURWODADI**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (Amd) dalam Ilmu Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

ZAZINUL UMMAH

NIM. 1605015064

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2019

Dr. Ari Kristin P, SE, Msi Akt

Sewan Rt 04 Rw IV Puduk Payung

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Zazinul Ummah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari :

Nama : Zazinul Ummah

NIM : 1605015064

Judul : **“Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi”**


Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Semarang, 15 Mei 2019

Pembimbing



Dr. Ari Kristin P, SE, Msi Akt

NIP. 19790512 200501 2 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 760129 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Zazinul Ummah

NIM : 1605015064

Judul : **Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Rakyat
Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat
Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal:

13 Juni 2019

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah tahun
akademik 2019

Ketua Sidang,

Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji I

Dr. Ratno Agriyanto, CA., CPA.
NIP. 19800128 200801 1 010

Semarang, 17 Juni 2019

Sekretaris Sidang,

Dr. Ari Kristin P. SE, M.Si.
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji II

Drs. H. Hasyim Syarbani, M.M.
NIP. 19570913 198203 1 002



Pembimbing

Dr. Ari Kristin P. SE, Msi.
NIP. 19790512 200501 2 004

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا {٦} فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ {٧}
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ {٨}

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

PERSEMBAHAN

Dengan rendah hati kupersembahkan karya ini kepada orang-orang berarti bagi perjalanan hidupku:

1. Kepada Allah SWT, yang memberikan nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, Bapak Mahmudi dan Ibu Muaidah yang selalu menyemangati dan mendoakan hingga saya bisa mengerti apa makna dari kehidupan dan pentingnya pendidikan
3. Adik-adikku yang tercinta, jadilah anak yang berbakti kepada orang tua dan gaipailah semua angan dan cita-citamu.
4. Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menempuh pendidikan
5. Dr. Ari Kristin P, SE, Msi Akt. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis
6. Teman-teman D3 Pebank Syariah angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Keluarga besar PMII Rayon Ekonomi, Teater Koin, dan IMADE UIN Walisongo yang mengajarkan kepada saya bagaimana berorganisasi dan menjadi pribadi yang lebih baik
8. Miladiya Nur, Naela Mala Hima Ulya, Martini, dan teman-teman kerja yang memberikan semangat dan motivasinya
9. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan.

Semarang, 13 Mei 2019
Deklarator



Zazinul Ummah
NIM. 1605015064

ABSTRAK

Mobile Banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*). Salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking* adalah BRI Syariah, yang dinamakan dengan BRIS Online. Munculnya layanan *mobile banking* ini memberikan banyak manfaat bagi nasabah, namun selain itu *mobile banking* juga memiliki beberapa risiko yang timbul akibat penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : bagaimana pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* khususnya di BRI Syariah KCP Purwodadi.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research* dengan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder yang pengumpulan datanya didapat dari wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di BRI Syariah KCP Purwodadi dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan manajemen risiko layanan BRIS Online, BRI Syariah mengacu pada SEOJK No. 34/SEOJK.03/2016, (PBI) No.13/23/PBI 2011, dan SEOJK No. 21/SEOJK.03/2017. Untuk menghindari terjadinya risiko-risiko yang akan terjadi, BRI Syariah memberikan tips-tips aman dalam penggunaan BRIS Online yaitu dengan menjaga kerahasiaan informasi akun, tidak memilih *password* yang mudah ditebak dan selalu mengganti *password*/PIN, kemudian menggunakan fitur Fingerprint dan Face id yang ada pada layanan BRIS Online.

Kunci : *Mobile Banking*, Manajemen Risiko

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat baik jasmani maupun rohani, penulis mampu mempersembahkan sebuah karya tulis ilmiah (Tugas Akhir) ini. Tidak lupa Sholawat serta salam tiada henti-hentinya penulis curahkan pada Nabi Muhammad SAW yang selalu membimbing dan menunjukkan jalan yang benar bagi umatnya.

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, sebagai penulis pemula tidak akan mudah untuk menulis sebuah tugas akhir yang bermutu tinggi maka dengan rendah hati penulis akan menyajikan sebuah karya tulis atau tugas akhir dengan judul “Pengelolaan Manajemen Risiko layanan Mobile Banking Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi”.

Dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, dukungan, dan dorongan semangat dari berbagai pihak yang turut serta dalam membantu hingga terlaksananya penulisan tugas akhir ini. Dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S. Ag., MM. selaku Ketua Jurusan Program Jurusan Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Dr. Ari Kristin P, SE, Msi Akt. selaku Dosen pembimbing dari penulis yang selalu memberi pengarahan, masukan, kritikan, dan saran, serta kesabarannya sehingga penulis bisa menyelesaikan TA ini dengan tepat waktu.

5. Seluruh Dosen Pengajar Program D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh keluarga besar BRI Syariah KCP Purwodadi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

Semoga Allah SWT berkenan memberikan pahala kepada semua pihak atas semua budi baik dan jasa yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi para pembaca.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 13 Maret 2019

Penulis

Zazinul Ummah

NIM. 1605015064

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tinjauan Pustaka	5
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teknologi Informasi	10
2.2 Mobile Banking	11
2.3 Risiko	13
2.2.1 Pengertian Risiko	13
2.2.2 Jenis-Jenis Risiko	14
2.4 Manajemen Risiko	17
2.3.1 Pengertian Manajemen Risiko	17
2.3.2 Fungsi Manajemen Risiko	19
2.3.3 Proses Manajemen Risiko	19

BAB III GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP PURWODADI	
SEMARANG	23
3.1 Sejarah BRI Syariah KCP Purwodadi	23
3.2 Visi dan Misi BRI Syariah KCP Purwodadi	24
3.3 Budaya Kerja BRI Syariah KCP Purwodadi	25
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas BRI Syariah KCP Purwodadi.....	26
3.5 Produk-Produk BRI Syariah KCP Purwodadi	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
4.1 BRIS Online.....	36
4.2 Pengelolaan Manajemen Risiko Pada Layanan Mobile Banking	39
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
5.3 Penutup	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dikarenakan kemajuan zaman dan tuntutan kebutuhan manusia yang semakin hari semakin meningkat. Masyarakat menginginkan hal yang mudah dan praktis dalam setiap kegiatan transaksi pembayarannya, khususnya dalam jasa perbankan.

Saat ini banyak perusahaan perbankan yang berlomba-lomba dalam menawarkan jasa layanan perbankan yang berbasis teknologi, dimana layanan tersebut dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran bagi nasabah. Jasa layanan perbankan yang dikembangkan oleh bank yaitu layanan *electronic banking* atau disingkat *e-banking*. Salah satu bentuk layanan dari *e-banking* adalah *mobile banking*.

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*).¹ Dengan layanan *mobile banking* ini nasabah dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke bank langsung, melainkan cukup dengan media *smartphone* saja. Beberapa transaksi yang bisa dilakukan di antaranya yaitu, cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, dll. Selain itu, transaksi tersebut bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja selama 24 jam.

Mobile banking memberikan manfaat baik kepada pihak perbankan maupun nasabah. Diantaranya bagi pihak bank adalah *business expansion, customer loyalty, revenue and cost improvement, competitive advantage, new*

¹ <https://www.cermati.com/artikel/amp/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulannya>, diakses 12 Maret 2019.

*business model serta fee base income.*² Selain itu, manfaat bagi para nasabah diantaranya memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, dan dapat dilakukan dimana saja kapan saja. Sehingga layanan ini cocok untuk nasabah yang memiliki mobilitas tinggi tanpa harus berlama-lama antri di bank ataupun ATM yang hanya sekedar untuk melakukan transaksi saja. Cukup dengan menggunakan *smartphone* dan mendownload aplikasi *mobile banking*, nasabah sudah bisa melihat dan mengelola akun.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking*) meningkat sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan.³ Berdasarkan pernyataan tersebut, kehadiran *e-banking* dari tahun ke tahun semakin berkembang. Oleh karena itu, perusahaan perbankan semakin gencar dalam menawarkan jasa layanan perbankan seperti *mobile banking*.

Salah satu perbankan syariah yang telah menyediakan layanan *mobile banking* adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. BRI Syariah meluncurkan produk *mobile banking* pada tanggal 25 November 2012. MobileBRIS mendapat penghargaan dari MURI (Museum Rekor Indonesi) sebagai “Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Pertama di Indonesia yang tersedia di 4 *market online*”, seperti Blackberry App World, Android Market, Apple App Store, dan Nokia Store. Layanan *mobile banking* di BRI Syariah bernama *mobileBRIS*.⁴ Namun sekarang *MobileBRIS* telah berganti nama menjadi BRIS Online. BRIS Online adalah fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan Anda untuk melakukan pembayaran seluruh tagihan

² Anik Susanti, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015, hlm. 2.

³ Dwitya Putra, “OJK : Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkat 270%”, infobanknews.com/, diakses 13 Maret 2019.

⁴ AnikSusanti, “Pengaruh...”, h. 5.

rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah (ZIS).⁵

Dibalik banyaknya manfaat dan keuntungan dari layanan *mobile banking*, ada beberapa ancaman atau risiko yang harus diperhatikan. Sebab, sekarang ini ada pihak-pihak yang dengan sengaja menyalahgunakan fasilitas layanan *mobile banking* seperti melakukan kejahatan dunia maya atau *cyber crime*, penipuan, dan bahkan pembobolan rekening.

Contoh kasus-kasus yang pernah terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking* yaitu diantaranya seperti yang dialami oleh Indah Arie Setyawati, nasabah pengguna layanan *mobile banking* yang memiliki uang sebanyak Rp. 37 juta yang tersimpan di dalam rekening tabungannya kemudian tersisa hanya Rp. 61 ribu akibat pembobolan oleh oknum nakal. Raibnya uang puluhan juta rupiah itu bermula ketika *handphone* yang digunakannya mengalami *no service* atau tidak ada sinyal dan tidak dapat digunakan selama beberapa hari. Karena hal tersebut, Indah melakukan penarikan uang di sebuah ATM, namun saat mengaksesnya ia terkejut mengetahui uang yang dimilikinya lenyap begitu saja. Kemudian ia langsung mengecek ke bank tempat menabungnya, dari hasil pengecekan ternyata ada transaksi transfer yang tidak diketahuinya ke beberapa nomor rekening orang yang tidak dikenal. Transaksi tersebut berasal dari *e-banking*, lalu ia langsung mengecek ke salah satu gerai provider dan hasilnya, nama kartu yang digunakan diketahui berganti nama. Yang selama ini di gunakan dengan nama Wardo, namun setelah kejadian tersebut berubah menjadi Renaldo.⁶

Kasus lainnya yaitu terjadinya pembobolan rekening nasabah pengguna layanan *mobile banking* di Palembang. Dengan modus mengubah nomor telepon nasabah yang terdaftar menggunakan layanan *m-banking*. Para pelaku membobol dana nasabah dengan cara mengganti nomor ponsel nasabah ke gerai *Provider* layanan seluler. Sebelum meminta ke gerai *Provider* layanan seluler untuk mengubah nomor ponsel nasabah, pelaku sudah memiliki data-

⁵ Browsur BRI Syariah “Kemudahan Transaksi Dalam Genggaman Anda”

⁶ Dede Nandang, “Modus baru pembobolan E-banking, Jaringan Ponsel “No service”, Rekening Terkurus Habis”, <https://www.blogsederhana.web.id/>, diakses 20 Maret 2019.

data nasabah. Pelaku seolah-olah sebagai nasabah pemilik nomor telepon, kemudian datang ke gerai untuk meminta nomor teleponnya diganti dengan alasan *SIM card* hilang.

Setelah mendapatkan nomor baru, pelaku menghubungi *call center* bank dan meminta untuk dilakukan perubahan data nasabah. Untuk melakukan perubahan itu, diperlukan verifikasi data-data nasabah oleh pihak bank, namun pelaku sudah memiliki data-data nasabah tersebut, sehingga pelaku dengan mudah menjawabnya. Kemudian pelaku melakukan transfer uang dari rekening nasabah ke rekening penampungan melalui *m-banking*.⁷

Suatu upaya untuk mengamankan ancaman yang mungkin timbul dalam sistem informasi, yaitu dengan cara menjaga keamanan pada *smartphone* dengan memilih karakter *password* yang tidak mudah di tebak, karena sekarang ini banyak *hacker* yang dengan mudah menebak *password* milik orang, selain itu sesering mungkin untuk selalu mengganti *password*.

Dari kasus-kasus tersebut membuktikan bahwa dengan semakin kompleksnya produk dan layanan perbankan salah satunya seperti layanan *mobile banking*, maka risiko yang dihadapi oleh perbankan syariah akan semakin meningkat terutama pada era sekarang ini yang semakin global dan semakin terintegrasi. Untuk itu, bank syariah harus mampu mengelola risiko yang ada dengan baik. Karena selain mencari keuntungan, perbankan juga harus memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul. Sehingga untuk mengantisipasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya suatu risiko perlu dilakukannya pengelolaan risiko.

Namun BRI Syariah belum pernah mengalami kesalahan atau penyimpangan pada layanan BRIS Online. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian tentang masalah tersebut dengan judul **“PENGELOLAAN MANAJEMEN RISIKO LAYANAN MOBILE BANKING PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH KCP PURWODADI”**

⁷ Mei Amelia R, “*Polisi Tangkap Sindikat Pembobolan Rekening 1,2 M di Palembang*”, <http://m.detik.com>, diakses tanggal 15 Mei 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama dalam pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking*.

2. Bagi Akademisi

Untuk memberikan pengetahuan tambahan dan dapat dijadikan sebagai referensi yang berkaitan dengan pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking*.

3. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking*.

1.5 Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung penelitian yang lebih mendetail seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis melakukan kajian

awal terhadap pustaka maupun karya-karya yang mempunyai relevansi mengenai topik-topik yang ingin di teliti.

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BCA)” ditulis oleh Gilang Rizky Amijaya, Universitas Diponegoro Semarang. Didalamnya membahas tentang persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
2. Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Syariah Bukopin Di Semarang” ditulis oleh Baskoro Nurseno, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Didalamnya membahas tentang faktor-faktor yang menjadi pengaruh terhadap nasabah untuk menabung menggunakan *internet banking*.
3. Penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia” ditulis oleh Aditya Wardhana. Didalamnya membahas tentang pengaruh kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* terhadap kualitas dari kedelapan bank terbesar di Indonesia.

Berdasarkan penelitian-penelitian diatas, variabel yang di teliti yaitu mengenai (*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*.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah KCP Purwodadi.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field study research*) yaitu pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan data yang berasal dari sumber asli. Data ini dapat diperoleh melalui responden, yaitu orang-orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data. Dalam penelitian ini data primer diambil langsung dari BRI Syariah KCP Purwodadi mengenai pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking*.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data dan arsip-arsip yang terkait dengan *Company Profile* serta berbagai tulisan yang berkaitan dengan penulisan ini, baik yang berasal dari penelitian atau *survey* yang telah dilakukan penelitian-penelitian sebelumnya, media cetak, media elektronik dan berbagai literatur yang berhubungan dengan pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking*.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang di gali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.⁸ Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara terkait dengan manajemen risiko layanan *mobile banking* kepada *Branch Operationa Supervisor, Customer Service*, dan nasabah BRI Syariah KCP Purwodadi.

b. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang

⁸ Djami'an Satori & Aan Komariah, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Bandung: Alfabet, 2013, hlm.130

dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2009).⁹ Studi dokumentasi yang dilakukan adalah dengan mencari data yang berkaitan dengan penelitian, dapat berupa biografi Bank BRI Syariah, brosur BRI Syariah, dan data laporan mengenai *mobile banking*.

5. Metode Analisis data

Analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Inti dari analisis data, baik dalam penelitian kualitatif maupun kuantitatif adalah mengurai dan mengolah data mentah menjadi data yang dapat ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik dan diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama.¹⁰ Dalam hal ini peneliti akan fokus pada prosedur manajemen risiko yang diterapkan pada layanan *mobile banking* di Bank BRI Syariah.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang masing-masing terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menerangkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, tinjauan pustaka, kerangka teori (apabila diperlukan) metode penelitian dan

⁹ Haris Herdiansyah, "*Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu sosial*", Jakarta: Salemba Humanika, 2010, hlm.143.

¹⁰ Ibid, hlm. 158

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori terkait dengan pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Purwodadi.

**BAB III: GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP
PURWODADI**

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum sejarah berdirinya BRI Syariah KCP Purwodadi, Visi dan misi, budaya kerja, struktur dan uraian tugas dan produk-produk

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan yang menjadi tujuan dari penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan, dan bagaimana peneglolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Purwodadi.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab akhir ini berisi kesimpulan dari serangkaian penelitian yang dilakukan serta kritik dan saran untuk lembaga keuangan syariah sebagai wadah penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.¹¹

Teknologi informasi mencakup semua hal yang berhubungan dengan sistem-sistem komunikasi, seperti satelit siaran langsung, kabel interaktif dua arah, penyiaran bertenaga *rendah (low power broadcasting)*, komputer (termasuk personal komputer dan komputer genggam baru), dan televisi (termasuk video disk dan *video tape cassette*) (Ely, 1982). Definisi teknologi informasi juga menunjuk pada teknologi modern, seperti *smartphone*, *teleconference*, *videocall*, dan bentuk alat komunikasi lainnya.¹²

Pesatnya perkembangan teknologi informasi ditandai dengan munculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis teknologi informasi, seperti e-government, e-commerce, e-library, e-journal, e-medicine, dan e-banking. Penerapan teknologi informasi ini mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam strategi bisnisnya, karena dengan teknologi informasi kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat diberikan. Jadi tidak heran, jika sekarang ini banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk meningkatkan keunggulan dalam persaingan antar perusahaan, termasuk perbankan.

Ada beberapa faktor pokok yang menandai persaingan antarbank yaitu, seperti persaingan dalam menciptakan layanan yang ditawarkan dan lokasi layanan baik dalam kantor cabang dan kas atau ATM saja. Dari hal itu, tantangan yang harus dihadapi oleh bank adalah dukungan teknologi

¹¹ WawanWardiana, "*Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia*", Jurnal Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia, 2002.

¹² Nurudin, "*Perkembangan Teknologi Komunikasi*", Jakarta: Rajawali Pers, 2017, hlm.13.

perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan ini dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan tersebut. Oleh karena itu, paling tidak ada tiga objektif besar yang harus dicapai dan menjadi target utama dari penerapan teknologi informasi di dunia perbankan.¹³

1. Teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk layanan yang jauh lebih baik sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan.
2. Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi.
3. Teknologi informasi harus mampu untuk meningkatkan level perolehan pendapatan perusahaan (*revenue*) dengan cara memanfaatkannya untuk semakin mendekatkan perusahaan dengan calon nasabah.

2.2 Mobile Banking

Mobile Banking atau yang dikenal dengan M-Banking ini merupakan salah satu produk dari layanan perbankan yang berbasis teknologi informasi. Menurut Riswadi (2005) pengertian *mobile banking* yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi *handphone*. Dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.¹⁴

¹³ Wiji Nurastuti, "*Teknologi Perbankan*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, hlm. 109.

¹⁴ Priestiani Putri Rahayu, "*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking*", Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019, hlm. 9.

Perkembangan *mobile banking* dari waktu ke waktu semakin cepat, sudah banyak bank di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking*. Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat agar tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern seperti sekarang ini, khususnya dalam kegiatan transaksi perbankan. Layanan *mobile banking* ini memberikan dampak positif bagi konsumen, karena memiliki banyak manfaat dalam penggunaannya. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* dapat dengan mudah mengakses berbagai macam fitur perbankan yang menyerupai fitur-fitur yang ada di mesin ATM, seperti transfer uang, mengetahui saldo, membayar tagihan, membeli pulsa, dan lain-lain. Selain itu, layanan ini melayani selama 24 jam tanpa henti dan dapat di akses dimana saja kapan saja.

Menurut Wulandari (2017) *mobile banking* secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan: *informational* (bersifat memberi informasi), *Communicative* (bersifat komunikatif), *Transactional* (dapat melakukan transaksi).¹⁵

Transaksi perbankan melalui *mobile banking* telah memberikan banyak manfaat bagi nasabah yang menggunakan fasilitasnya, namun disisi lain ada beberapa kekurangan dari layanan *mobile banking* ini. Seperti kesalahan pada operasionalnya (*human error*), penipuan (*fraud*), kejahatan melalui dunia maya (*cyber crime*) dan kesalahan-kesalahan lainnya yang terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Maka dari itu, dalam menggunakannya, diharapkan dari pihak bank ataupun nasabah untuk tetap berhati-hati terhadap risiko-risiko yang akan terjadi dalam memanfaatkan fasilitas *mobile banking*.

¹⁵ Ibid, hlm 10.

2.3 Risiko

2.3.1 Pengertian Risiko

Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya sesuatu yang dapat memberikan dampak atau mengakibatkan terganggunya proses bisnis organisasi sampai menyebabkan gagalnya tujuan bisnis organisasi. Risiko ini diukur berdasarkan dampak atau pengaruh yang ditimbulkan terhadap kemungkinan terjadinya risiko.¹⁶ Risiko muncul karena adanya keadaan yang bersifat ketidakpastian di masa yang akan datang, sehingga apabila terjadi maka akan memunculkan dampak yang merugikan bagi pelaku usaha. Sedangkan 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.¹⁷

Menurut PBI No. 13/25/PBI/2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi BUS dan UUS. Risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Sementara itu, risiko kerugian adalah kerugian yang terjadi sebagai konsekuensi langsung atau tidak langsung dari kejadian risiko. Kerugian itu bisa berbentuk finansial atau nonfinansial.¹⁸ Sehingga dapat disimpulkan, risiko adalah ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa di masa depan yang dapat diperkirakan atau diukur besaran kerugiannya.

Pada hakikatnya manusia hanya bisa merencanakan kegiatan usaha atau investasi, namun tidak dapat memastikan hasil dari investasi tersebut, apakah untung atau rugi.

Hal ini telah Allah sampaikan kepada Nabi Muhammad saw, dalam surat Luqman ayat 34:

¹⁶ Riyanarto Sarno & Irsyat Iffano, *"Sistem Keamanan Manajemen Informasi"*, Surabaya: ITSPress, 2009, hlm. 89.

¹⁷ Ari Kristin Prasetyoningrum, *"Risiko Bank Syariah"*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015, hlm. 38.

¹⁸ Bambang Rianto Rustam, *"Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia"*, Jakarta: Salemba Empat, 2013, hlm. 30.

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ
 وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ
 أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٣٤﴾

“Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Mahamengetahui lagi Mahamengenal.” (QS. 31:34)¹⁹

2.3.2 Jenis-Jenis Risiko

Bank Indonesia sebagaimana dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23 tahun 2011 mengidentifikasi 10 jenis risiko yang melekat pada industri perbankan syariah, yaitu:²⁰

1. Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko yang terjadi karena kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajibannya kepada bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Kegagalan debitur, risiko konsentrasi kredit, counterparty credit risk, dan settlement risk merupakan akibat dari risiko kredit.

2. Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko yang berhubungan pada posisi neraca dan rekening administratif, sehingga terjadi perubahan harga pasar, antar lain risiko berupa perubahan nilai dari aset yang dapat diperdagangkan atau sewakan. Yang termasuk dalam risiko pasar adalah pergerakan harga saham, suku bunga, nilai tukar dan harga komoditas.

¹⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2012, h. 274.

²⁰ Ari Kristin Prasetyoningrum, “Risiko...” hlm. 46.

3. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang terjadi akibat ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau aset liquid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank. Contoh dari risiko likuiditas adalah ketidakmampuan seorang penjual untuk mencukupi pesanan.

4. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang timbul karena kegiatan operasional yang tidak berjalan lancar dan mengakibatkan kerugian, seperti kegagalan sistem, *human error*, pengendalian dan prosedur yang kurang. Walaupun risiko operasional terlihat kecil dibandingkan dengan risiko strategis namun dampak yang timbul sangatlah besar bagi perusahaan.

5. Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang terjadi karena tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis. Risiko ini muncul akibat dari batasan hukum ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikatan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak atau pengikatan agunan yang tidak sempurna.

6. Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko yang terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank. Risiko reputasi berkaitan erat dengan masalah nama baik perusahaan. Jika nama baik perusahaan hancur atau reputasinya buruk maka hal tersebut akan menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi bank yaitu ketidakpercaannya pelanggan terhadap bank.

7. Risiko Strategis

Risiko strategis adalah risiko yang timbul karena ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Terkadang rencana yang sudah dianggap matang, terkadang bisa berubah dengan cepat karena beberapa hal. Contohnya seperti perubahan teknologi, munculnya pesaing baru, kenaikan harga bahan baku, dll. Dengan hal itu, manajemen risiko strategis dipentingkan untuk membantu mengambil keputusan dalam suatu kondisi yang tidak terduga seperti hal tersebut.

8. Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko yang terjadi akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta Prinsip Syariah. Bank syariah harus benar-benar beroperasi murni menurut syariat islam. Segala kegiatan operasional dan bisnis bank harus berdasarkan syariat, kepatuhan terhadap peraturan syariat harus menjadi fitur utama dalam perbankan syariah. Ketidakpatuhan terhadap syariah akan membawa dampak negatif bagi bank syariah. Oleh karena itu manajemen risiko kepatuhan berperan untuk menjaga agar perusahaan tetap terkelola dan berjalan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang ada.

9. Risiko Imbal Hasil (*Rate of return Risk*)

Risiko imbal hasil terjadi karena perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan bank kepada nasabah, karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dan pihak ketiga bank. Bagi nasabah rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan menghipnotis perilakunya. Perubahan ekspektasi ini sanggup disebabkan oleh

faktor internal, menyerupai menurunnya nilai aset bank, turunnya pendapatan bagi hasil bank dari debitur, dan gagalnya bayarnya debitur, dan faktor eksternal, menyerupai naiknya imbal hasil yang ditawarkan bank lain.

10. Risiko Investasi (*Equity Investment Risk*)

Risiko investasi terjadi karena bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil berbasis *profit and loss sharing*. Berdasarkan aliran DSN MUI, perhitungan bagi hasil tidak hanya didasarkan atas jumlah pendapatan atau penjualan yang diperoleh debitur, namun telah dikurangi dengan biaya pokoknya. Risiko investasi ini makin besar bila basis bagi hasilnya menurut atas operasi atau keuntungan neto perjuangan debitur. bila hingga perjuangan debitur bangkrut, bank sanggup kehilangan pokok pembiayaan yang diberikan kepada debitur.

Dari 10 risiko yang dialami oleh Bank Syariah, risiko yang berkaitan dengan layanan *mobile banking* yaitu risiko operasional, risiko hukum dan risiko reputasi. Namun tidak menutup kemungkinan risiko yang lainnya bisa terjadi, oleh karena itu bank harus mengelola, mengontrol, dan mengawasi dengan baik.

2.4 Manajemen Risiko

2.4.1 Pengertian Manajemen Risiko

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 syariah dalam kegiatan usahanya, di satu sisi berusaha mencari keuntungan, tetapi di sisi lain harus

memperhatikan adanya kemungkinan risiko yang timbul dalam kegiatan usahanya.²¹

Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dipunyai organisasi, untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko (SBC Warburg, *The Practice of Risk Management*, Euromoney Book, 2004).²² Manajemen risiko adalah proses mengidentifikasi risiko, menganalisa risiko dan melakukan penanganan untuk mengurangi risiko sampai dampaknya terhadap proses bisnis di organisasi pada level yang dapat diterima atau dibolehkan.

Bank syariah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan melalui penerapan manajemen risiko yang sesuai dengan prinsip syariah. Prinsip-prinsip manajemen risiko yang diterapkan pada perbankan syariah di Indonesia diarahkan sejalan dengan aturan buku yang dikeluarkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB). Ketentuan umum tentang pelaksanaan manajemen risiko perbankan syariah tertuang dalam ketentuan BI Nomor 13/23/PBI/2011 tanggal 2 November 2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi BUS dan UUS.²³

Berbagai sumber ayat Al-Qul'an dan hadist, telah memberitahukan kepada manusia akan pentingnya pengelolaan risiko. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam surat Al-Hasyr ayat 18:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَّاتَّقُوا
 اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dikedepankannya

²¹ Trisadini dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013, h. 83.

²² Mamduh M. Hanafi, “*Manajemen Risiko*”, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2009, hlm. 18.

²³ Rustam, “*manajemen.....*”, hlm.35

untuk hari esok dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyangkut apa yang kamu kerjakan Maha Mengetahui.²⁴

2.4.2 Fungsi Manajemen Risiko

1. Menetapkan arah dan *risk appetite* dengan mengkaji ulang secara berkala dan menyetujui *risk exposure limits* yang mengikuti perubahan strategi perusahaan
2. Menetapkan limit umumnya mencakup pemberian kredit, penempatan non kredit, *asset liability management*, *trading* dan kegiatan lain seperti derivatif dan lain-lain
3. Menetapkan kecukupan prosedur atau prosedur pemeriksaan (audit) untuk memastikan adanya integrasi pengukuran risiko, kontrol sistem pelaporan, dan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang berlaku
4. Menetapkan metodologi untuk mengelola risiko dengan menggunakan sistem pencatatan dan pelaporan yang terintegrasi dengan sistem sistem komputerisasi sehingga dapat diukur dan dipantau sumber risiko utama terhadap organisasi bank.

2.4.3 Proses Manajemen Risiko

Adapun proses yang dilakukan dalam manajemen risiko yaitu:

1. Identifikasi Risiko

Langkah pertama yang harus dilakukan dalam manajemen risiko adalah mengidentifikasi bahaya atau risiko yang relevan. Identifikasi risiko merupakan proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi risiko-risiko apa saja yang akan terjadi pada suatu perusahaan. Pelaksanaan proses identifikasi risiko ini dilakukan dengan melakukan analisis paling tidak terhadap karakteristik risiko yang melekat pada bank dan risiko dari produk dan kegiatan usaha bank. Proses identifikasi risiko antara

²⁴ Shihab, *Tafsir ...*, h. 552.

lain didasarkan pada pengalaman kerugian bank yang pernah terjadi.

Bank wajib melakukan beberapa tindakan dalam rangka pelaksanaan pengukuran risiko, paling tidak mencakup dua hal, yaitu:

- a. Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko
- b. Penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha bank, produk, transaksi, dan faktor risiko, yang bersifat material yang dapat mempengaruhi kondisi keuangan bank.

Dalam mengidentifikasi risiko, teknik-teknik yang dapat digunakan diantaranya yaitu brainstorming, survei, wawancara, informasi historis, kelompok kerja, dll.

2. Evaluasi dan Pengukuran Risiko

Setelah sumber telah diidentifikasi, maka langkah selanjutnya adalah evaluasi dan mengukur besarnya risiko. Tujuan dari evaluasi risiko ini adalah untuk memahami karakteristik risiko dengan baik. Pengukuran risiko dapat dilakukan dengan beberapa teknik seperti: memperkirakan probabilitas, membuat matriks dan untuk risiko perubahan tingkat bunga bisa diukur dengan teknik *duration* (durasi), selain itu untuk mengevaluasi risiko pasar bisa menggunakan teknik VAR (*Value At Risk*).

Sistem pengukuran risiko harus dievaluasi dan disempurnakan secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diperlukan untuk memastikan kesesuaian asumsi, akurasi,

kewajaran, dan integritas data, serta prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko.²⁵

3. Pengelolaan Risiko

Langkah selanjutnya yaitu melakukan melakukan pengelolaan risiko. Supaya perusahaan tidak gagal dan mengalami kerugian yang serius, maka risiko harus dikelola dengan baik. Ada beberapa cara untuk mengelola risiko, seperti penghindaran, ditahan (*retention*), diversifikasi, atau ditransfer ke pihak lainnya. Erat kaitannya dengan manajemen risiko adalah pengendalian (*risk scontrol*), dan pendanaan risiko (*risk financing*).

- a. Penghindaran. Cara yang mudah dan aman untuk mengelola risiko, yaitu dengan memutuskan untuk tidak melakukan aktivitas yang mengandung risiko sama sekali. Untuk itu, potensial keuntungan dan potensial kerugian harus dipertimbangkan dengan baik.
- b. Ditahan (*Retention*). Dalam beberapa situasi mungkin bisa dihilangkan dan dengan cara mengurangi ataupun memindahkannya. Namun akan lebih baik jika kita menghadapi sendiri risiko tersebut (menahan risiko tersebut).
- c. Diversifikasi. Diversifikasi berarti menyebar eksposur yang kita miliki sehingga tidak terkonsentrasi pada satu atau dua ekposur saja.²⁶
- d. Transfer risiko. Apabila tidak ingin menanggung risiko tertentu, kita bisa memindahkan risiko tersebut ke pihak lain yang lebih mampu menghadapi risiko tersebut. Umumnya melalui suatu kontrak (asuransi) maupun *hedging*.

²⁵ Rustam, "manajemen.....", hlm. 47

²⁶ Rustam, "manajemen...".hlm. 11.

- e. Pengendalian risiko. Pengendalian risiko ini dilakukan untuk mencegah atau menurunkan probabilitas terjadinya risiko atau kejadian yang kita inginkan.
- f. Pendanaan risiko. Apabila terjadi suatu risiko yang terjadi, bagaimana untuk menanggung atau mendanai kerugian yang terjadi.

4. Implementasi Risiko

Setelah mengetahui apa risiko yang terjadi, kemudian menentukan solusi yang tepat untuk digunakan sebagai penanganan risiko tersebut. Maka, langkah selanjutnya yaitu dengan mengimplementasikan metode yang telah direncanakan.

5. Pemantauan Risiko

Dalam manajemen risiko tidak hanya berhenti dengan mengidentifikasi, mengukur/menganalisa dan merencanakan saja tetapi harus ada pemantauan. Memantau proses dari awal mulai idendifikasi hingga pengukuran risiko sangat penting untuk mengetahui keefektifan respon yang telah dipilih dan untuk mengetahui risiko yang baru maupun berubah. Sehingga, apabila suatu risiko terjadi maka respon yang dipilih akan sesuai dan diimplementasikan secara efektif.

BAB III

GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP PURWODADI

5.1 Sejarah BRI Syariah KCP Purwodadi

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRI Syariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT Bank BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur

Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah Tbk.

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

5.2 Visi dan Misi BRI Syariah KCP Purwodadi

Visi :

“Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”

Misi :

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
- b. Menyiadakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sasaran kapanpun dan dimanapun
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran

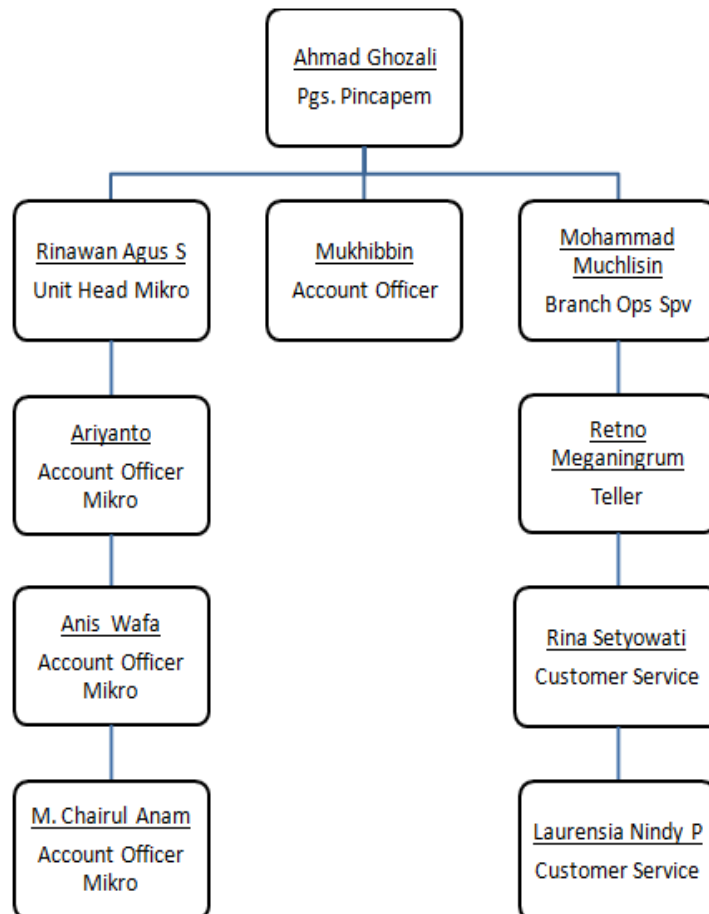
5.3 Budaya Kerja BRI Syariah KCP Purwodadi

1. Profesional
Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai standar teknis dan etika yang ditentukan.
2. Antusias
Bersemangat atau memiliki dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
3. Penghargaan Terhadap Sumber Daya Manusia
Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas serta memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.
4. Tawakal
Optimisme yang diawali dengan doa yang bersungguh-sungguh yang dimanifestasikan dengan berusaha serta bekerja secara bersungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas apapun kinerja yang dicapai
5. Integritas
Kesesuaian dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan perusahaan serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sulit sekalipun.
6. Berorientasi Bisnis
Tanggap terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berpikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan
7. Kepuasan Pelanggan
Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan untuk memuaskan nasabah baik eksternal maupun internal perusahaan.

5.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas BRI Syariah KCP Purwodadi

Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Purwodadi

Gambar 1. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Purwodadi



Sumber: BRI Syariah KCP Purwodadi

Uraian Tugas BRI Syariah KCP Purwodadi

1. Pimpinan Cabang Pembantu

- a. Melakukan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di Kantor Cabang Pembantu Syariah yang selaras dengan rencana strategis Bank BRI dengan berkoordinasi dengan Cabang Induk Syariah

- b. Memimpin pelaksanaan kegiatan pemasaran pembiayaan, dan jasa di Kantor Cabang Pembantu Syariah
 - Penetapan taktik pemasaran pembiayaan dana dan jasa
 - Mengarahkan dan melaksanakan kegiatan pemasaran pembiayaan dana dan jasa
 - Pengambilan keputusan terkait dengan kegiatan pemasaran pembiayaan, dana dan jasa
 - Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan seluruh kegiatan pemasaran pembiayaan dana, dan jasa
 - Pelaporan pelaksanaan kegiatan pemasaran pembiayaan dana dan jasa
- c. Memimpin kegiatan penyaluran pembiayaan Cabang Pembantu Syariah
 - Kegiatan pembuatan analisa permohonan pembiayaan
 - Kegiatan legal pembiayaan sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - Kegiatan administrasi pembiayaan meliputi pengadministrasian dokumen pembiayaan sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan penyaluran pembiayaan cabang pembantu syariah
 - Mengkoordinasikan pelaporan pelaksanaan kegiatan legal dan administrasi pembiayaan di cabang pembantu syariah
- d. Memimpin dan mengkoordinasikan dan mengupayakan kegiatan pengelolaan, restrukturisasi dan penyelesaian pembiayaan di kantor cabang pembantu syariah
- e. Memimpin dan mengkoordinasikan dan mengupayakan terlaksananya kegiatan pelayanan di cabang pembantu syariah
- f. Berkoordinasi dengan kantor cabang syariah terkait operasional akuntansi dan pengelolaan SDM

- g. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang ada di kantor cabang pembantu syariah dan mengupayakan penyelesaian sesuai batas kewenangan
- h. Melaporkan dan mengusulkan penyelesaian kepada kantor cabang pembantu syariah terkait permasalahan-permasalahan diluar kewenangan
- i. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja operasional kantor cabang pembantu syariah sesuai rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan
- j. Melakukan koordinasi dengan kantor cabang pembantu syariah mengenai kegiatan pemasaran dan pelayanan
- k. Memonitoring dan pemeliharaan likuiditas harian di cabang pembantu syariah

2. Unit Head (UH)

- a. Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam
- b. Menyusun rencana pembiayaan
- c. Menerima berkas pengajuan pembiayaan
- d. Melakukan analisis pembiayaan
- e. Mengajukan berkas pembiayaan hasil analisis kepada komisi pembiayaan
- f. Melakukan administrasi pembiayaan
- g. Melakukan pembinaan anggota pembiayaan supaya tidak macet
- h. Membuat laporan perkembangan pembiayaan
- i. Membuat akad pembiayaan

3. *Account Officer Mikro* (AOM)

Funding

- a. Mencari atau menghubungi nasabah potensial
- b. Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada nasabah

Lending

- a. Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai produktif
- b. Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan
- c. Melakukan analisa untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat
- d. Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan
- e. Melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank

4. *Account Officer* (AO)

- a. Menawarkan produk dana dan melakukan sosialisasi kepada calon nasabah dan melakukan cross selling guna mencapai target penambahan dana pihak ketiga yang telah ditetapkan perusahaan.
- b. Memonitor melakukan *maintance* penepatan dana pihak ketiga untuk memastikan penepatannya sesuai dengan strategi yang ditetapkan oleh perusahaan
- c. Melakukan koordinasi dengan unit lain seperti bagian deposito dan transfer, untuk memberikan informasi yang akurat dan up to date kepada nasabah setiap awal bulan, serta customer service terkait pembukaan rekening.
- d. Memasarkan produk 'special investment yaitu dengan menawarkan proyek yang memberikan return tinggi kepada nasabah yang menginginkan hasil investasi yang tinggi pula agar memperoleh fee tambahan untuk mencapai target pendapatan yang ditetapkan perusahaan.
- e. Membuat perencanaan dan report sales activity (Sales Tracking System) sehingga kegiatan sales lebih terencana dan memberikan hasil yang optimal.

5. *Branch Operation Supervisor (BOS)*

Mengkoordinir pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan cara memberikan service dan layanan yang terbaik sehingga transaksi dari nasabah di kantor cabang dapat diselesaikan dengan baik.

6. Teller

- a. Membantu pimpinan Unit Pelayanan cabang pembantu syariah dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan unit pemasaran kantor cabang pembantu syariah sesuai dengan peraturan yang berlaku
- b. Melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan transaksi tunai nasabah baik untuk kebutuhan nasabah maupun kebutuhan intern bank di kantor cabang pembantu syariah
- c. Melaksanakan cross selling kepada nasabah tentang produk dan jasa bank lainnya
- d. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah
- e. Review dan pelaporan

7. *CS (Customer Service)*

- a. Menjelaskan produk dan jasa calon nasabah/nasabah yang datang atau melalui telepon, sehingga nasabah merasa puas sejalan dengan standar mutu pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Melayani hal-hal yang berhubungan dengan rekening nasabah mulai dari pembukaan, penutupan dan perubahan atas rekening tersebut, dari saat pemrosesan sampai administrasi kelengkapan dokumen untuk memastikan bahwa semuanya telah sesuai prosedur yang digariskan oleh perusahaan.
- c. Menawarkan kepada nasabah untuk memanfaatkan produk/jasa lain atau melakukan *cross selling* untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa sesuai dengan tujuan perusahaan.

- d. Menangani keluhan/*complain* nasabah atas hal-hal yang berhubungan dengan transaksi rekeningnya, apabila bila tidak bisa ditangani sendiri akan diserahkan pada pihak atasan untuk diselesaikan, agar nasabah tidak kecewa dan merasa puas dengan pelayanan kita.
 - e. Melakukan koordinasi dengan unit bagian lain, seperti bagian *teller* dan bagian transfer, untuk memastikan bahwa transaksi sudah dilaksanakan sesuai dengan instruksi, sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan tersebut yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
 - f. Membuat perencanaan dan *report sales activity (Sales Tracking Sistem)* sehingga kegiatan sales lebih terencana dan memberikan hasil yang optimal.
8. Satpam(*Security*)
- a. Membukakan pintu apabila ada nasabah yang datang.
 - b. Menjaga keamanan dan tata tertib kantor.
 - c. Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan/perbekalan kantor.
 - d. Membantu dalam melayani nasabah
9. Pramubakti
- a. Bertanggung jawab menjaga kebersihan lingkungan dan merawat alat-alat kantor dan gedung kantor
 - b. Melayani perintah yang menjadi kebutuhan kantor dan karyawan
 - c. Menyediakan minum untuk tamu dan semua karyawan kantor
 - d. Membantu mengoperasikan mesin fotocopy jika dibutuhkan

5.5 Produk-Produk BRI Syariah KCP Purwodadi

1. Produk Penghimpunan Dana

Terdapat beberapa macam produk penghimpunan dana di BRI Syariah KCP Purwodadi yaitu sebagai berikut :

a. Tabungan Faedah BRI Syariah IB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah berdasarkan prinsip titipan atau menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*, dimana simpanan dan dana nasabah penabung dapat diambil setiap saat. Tidak ada imbalan yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian bonus yang bersifat sukarela/kebijakan bank, tidak disyaratkan dan tidak diinformasikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak bank.

b. Tabungan Haji BRI Syariah IB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah yang di gunakan untuk membantu individu dalam merencanakan pemenuhan biaya penyelenggaraan ibadah haji. Produk ini dikhususkan untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji yang dikelola secara aman dan bersih sesuai dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*. Tabungan haji BRI Syariah iB telah tergabung dengan layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan nasabah haji memperoleh kepastian porsi dari Kementerian Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.

c. Tabungan Impian BRI Syariah

Tabungan Impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil atau akad *Mudharabah Muthlaqah* yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo. Tabungan Impian BRI Syariah iB dalam pengelolaan dana sesuai berdasarkan prinsip syariah.

d. Deposito BRI Syariah iB

Deposito dengan prinsip akad *mudharabah mutlaqah* memberikan keuntungan bagi hasil yang kompetitif yang diberikan setiap bulannya dapat diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan. Jumlah untuk perorangan minimal Rp.

500.000 sedangkan untuk perusahaan/organisasi minimal Rp.1.000.000.

e. Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbasis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan atau dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang penarikannya dapat

2. Produk Pembiayaan

Ada beberapa produk pembiayaan di BRI Syariah KCP Purwodadi yaitu sebagai berikut:

e. Pembiayaan Mikro 25 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil nominal pembiayaan berkisar 5 – 25 juta, dengan tenggang waktu antara 6 – 12 bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah bil wakalah*, jual beli dengan diwakilkan kembali kepada nasabah, yaitu nasabah menyerahkan nota pembelian kepada bank. Dalam pembiayaan mikro iB 25 tidak ada jaminan, tenor pembiayaan 6 – 12 bulan, dan standar pelayanan *approve* pembiayaan 3 s.d 7 hari kerja sejak dokumen yang disyaratkan lengkap dan diterima oleh UMS.

f. Pembiayaan Mikro 75 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil nominal pembiayaan berkisar 5 – 75 juta, dengan tenggang waktu antara 6 – 36 bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah bil wakalah* dimana bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah namun bank akan tetap melakukan pengawasan terhadap barang-barang yang akan dibeli oleh nasabah agar tidak keluar dari koridor transaksi jual beli yang ada dalam syariat islam.

g. Pembiayaan Mikro 500 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil nominal pembiayaan berkisar 75 – 200 juta, dengan tenggang waktu 6 - 60 bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah bil wakalah* dimana bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Nasabah harus menyerahkan agunan bisa berupa sertifikat tanah dan bangunan, tanah kosong, atau BPKB kendaraan.

3. Produk Pembiayaan Konsumer

a. KPR BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli. Juga memfasilitasi pembiayaan seperti pembelian apartemen, ruko, tanah kavling, pembangunan serta renovasi.

b. KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Mobil dari PT Bank BRI Syariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

c. *Employee Benefit Program* (EmBP)

Merupakan program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *Master Agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria Bank BRI Syariah, dengan persyaratan yang relatif mudah/ringan bagi karyawan/ti.

d. KMF BRI Syariah iB

Singkatan dari Kepemilikan Multi Faedah, ini sebenarnya bukan produk tapi hanya istilah penamaan yang merupakan gabungan dari produk KMG dan KMJ yaitu pembiayaan yang diberikan khusus

kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

e. *Qardh* Beragun Emas

Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang digunakan disimpan dan dipelihara oleh PT Bank BRI Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

f. Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan Akad *Murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

g. Pembiayaan Umrah dan Haji BRI Syariah iB

Pembiayaan Umrah dan Haji BRI Syariah iB merupakan produk pembiayaan untuk membantu nasabah dalam menyempurnakan niat beribadah dan berziarah ke *Baitullah*.

4. Produk Jasa dan Layanan

Produk Jasa dan Layanan di Bank Syariah KCP Purwodadi, yaitu:

- a. Internet Banking
- b. CMS Banking BRI Syariah
- c. SMS Banking BRI Syariah
- d. BRIS Online/Mobile BRIS

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 BRIS ONLINE

BRI Syariah telah meningkatkan layanannya dengan menawarkan sistem layanan BRI Syariah *Mobile* atau yang biasa di sebut dengan BRIS Online. BRIS Online adalah layanan yang memungkinkan nasabah dari Bank BRI syariah untuk memperoleh informasi perbankan serta melakukan transaksi baik finansial maupun non-finansial melalui perangkat telepon seluler atau *handphone*.

Manfaat dari layanan BRIS Online diantaranya yaitu: cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pelunasan haji, ganti PIN, cek history transaksi, top up Gopay Gojek, fitur donasi, serta fitur-fitur promo. Layanan BRIS Online ini juga dilengkapi dengan menu informasi lokasi ATM terdekat bagi nasabah yang ingin menarik tunai tetapi tidak tau lokasi ATM terdekat, sehingga tidak perlu bertanya kepada orang juga dapat menghemat waktu. Tidak hanya itu, layanan BRIS Online memiliki sistem transaksi favorit, dimana nasabah bisa menyimpan transaksi-transaksi yang sering di jalankan. Sehingga memudahkan nasabah dalam memprioritaskan mana transaksi yang diperlukan dan mana yang hanya sekali digunakan.²⁷ Jadi, dengan satu aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi apa saja, kapan saja, dan dimana saja tanpa harus mendatangi kantor cabang BRI Syariah ataupun ATM selama 24jam.

Selain itu, aplikasi BRIS Online ini memberikan kemudahan bagi setiap nasabah dalam mengecek laporan mutasi rekening bulanan. Laporan mutasi rekening bulanan tersebut akan dikirimkan melalui alamat email nasabah yang telah terdaftar setiap awal bulan.²⁸ Dalam hal ini akan memudahkan nasabah untuk mengecek rekening koran dalam memastikan setiap transaksi yang dibayarkan oleh nasabah ataupun yang langsung

²⁷ Hasil Wawancara dengan Pak Muchlisin (Supervisor) pada tanggal 23 April 2017 di BRI Syariah KCP Purwodadi

²⁸ *ibid*

memotong tabungan bahwa sudah benar dan terhindar dari praktik pencurian dana tabungan.

Adapun untuk menggunakan layanan BRIS Online dapat melakukan registrasi/pendaftaran SMSBanking terlebih dahulu melalui ATM BRI Syariah atau melalui Unit Kerja BRI Syariah terdekat.²⁹

1. Melalui ATM BRI Syariah

- a. Datang ke ATM BRI Syariah terdekat, masukkan kartu BRI Syariah kemudian masuk ke menu “Registrasi”
- b. Pilih menu “SMSBanking”
- c. Selanjutnya masukkan nomor ponsel yang akan dijadikan sebagai media untuk transaksi SMSBanking. Kemudian tekan 6 digit PIN yang telah Anda tentukan sebelumnya
- d. Registrasi selesai, kemudian nasabah akan menerima *receipt*/struk sukses registrasi sebagai bukti transaksi pendaftaran SMSBanking. Setelah registrasi berhasil maka nasabah dapat menggunakan fitur transaksi non finansial dari BRIS Online. Jika ingin mengaktifkan fitur transaksi finansial layanan BRIS online, diharuskan untuk mengaktifkan fasilitas tersebut di Unit Kerja BRI Syariah terdekat.

2. Melalui Unit Kerja BRI Syariah

- a. Datang ke Unit Kerja BRI Syariah terdekat untuk melakukan registrasi dan aktivasi finansial SMS Banking BRIS dengan membawa KTP asli, buku tabungan BRIS asli, kartu ATM BRIS
- b. Selanjutnya nasabah akan menerima SMS notifikasi registrasi berhasil yang berisi PIN SMS Banking default yang harus diubah dalam 1x24 jam.
- c. Aktivasi di aplikasi mobileBRIS yang dapat diunduh melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan WAP/GPRS atau dengan mendownload aplikasi BRIS Online di *Play Store*

²⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Nindy (*Customer Service*) pada tanggal 23 April 2017 di BRI Syariah KCP Purwodadi

BRIS Online memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Sehingga banyak masyarakat yang berminat dan menggunakan layanan tersebut. BRIS Online dengan berbagai menu dan konten andalannya terus tumbuh baik dari sisi pengguna yang terus bertambah setiap tahunnya hingga volume dan frekuensi yang meningkat secara signifikan di tahun 2018.³⁰

Gambar 2. Persentase Penggunaan BRIS Online 2018



Sumber: Laporan Tahunan BRI Syariah 2018

Sedangkan untuk jumlah pengguna BRIS Online di BRI Syariah KCP Purwodadi yaitu sebanyak 447 orang.³¹ Sebagian nasabah yang membuka rekening Tabungan Faedah juga mengaktifkan layanan BRIS Online. Setiap nasabah yang memiliki rekening Tabungan Faedah dianjurkan untuk menggunakan layanan BRIS Online.

Untuk menjaga kenyamanan nasabah, BRIS Online mengutamakan sistem keamanan transaksi dan kemudahan bagi nasabahnya. Sekarang ini banyak berita atau kasus yang terjadi mengenai penipuan maupun pembobolan rekening pada layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, BRIS Online meningkat keamanannya dengan menambah fitur Fingerprint dan Face

³⁰ Laporan Tahunan BRI Syariah tahun 2018

³¹ Hasil Wawancara dengan Pak Muchlisin (Supervisor) pada tanggal 23 April 2017 di BRI Syariah KCP Purwodadi

id, sehingga orang lain tidak bisa mengaksesnya tanpa sidik jari atau face dari pemilik akun. Jadi keamanan akan lebih terjamin. Meskipun dilengkapi dengan fitur Fingerprint dan Face id dalam penggunaan layanan tetap harus berhati-hati dan menjaga ID dan *password* agar tidak terjadinya risiko-risiko tersebut.

4.2 Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi

Sejak diluncurkannya BRIS Online, BRI Syariah belum pernah mengalami kesalahan, penyimpangan, ataupun pembobolan rekening. Keluhan yang di adukan hanyalah masalah yang ringan seperti kegagalan jaringan dan gangguan sistem saja. Hal itu tentu dengan menggunakan penerapan pengelolaan manajemen risiko yang baik dan matang.

Pelaksanaan kegiatan pengelolaan risiko BRI Syariah dilakukan berdasarkan beberapa ketentuan, yakni: SEOJK No. 34/SEOJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.13/23/PBI 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, SEOJK No. 21/SEOJK.03/2017 tanggal 6 Juni 2017 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.³²

Dalam melakukan pengelolaan manajemen risiko yang efektif, BRI Syariah memiliki struktur organisasi manajemen risiko yaitu antara lain:

1. Komite Pemantauan Risiko (KIPER) merupakan komite pada tingkat Dewan komisaris
2. Dalam pengelolaannya, direksi, yakni Direktur Kepatuhan dibantu oleh *Risk Management Committee (RMC)*
3. Divisi Manajemen risiko (*Risk Management Division – RMD*)

³² Laporan Tahunan BRI Syariah Tahun 2018

Adapun risiko-risiko yang berkaitan dengan bank karena penyimpangan yang terjadi pada layanan *mobile banking* yaitu meliputi risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi.

1. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas terjadi apabila nasabah pengguna layanan *mobile banking* melakukan transaksi keuangan secara terus-menerus hingga mencapai batas limit maksimal, sehingga akan mengakibatkan bank mengalami likuiditas karena pihak bank tidak mampu memenuhi kewajibannya.

2. Risiko Operasional

Risiko operasional terjadi karena kesalahan operasional (*human error*), manusia maupun sistem. Selain itu risiko ini terjadi adanya kesalahan seperti kecurangan, ketidakjujuran maupun kesalahan manajemen dan sistem dalam *mobile banking* itu sendiri yang berakibat buruk.

3. Risiko Hukum

Risiko hukum terjadi karena nasabah melakukan pengaduan kepada pihak hukum yang berwajib atas kejadian yang berkaitan dengan pelayanan bank sehingga menjadikan bank berurusan dengan hukum

4. Risiko Reputasi

Risiko yang terjadi karena berita yang tidak baik atau menjelekkan bank sehingga berakibat pada *image* bank dan hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank.

Sedangkan pengendalian yang dilakukan BRI Syariah untuk mengelola dan memitigasi risiko-risiko tersebut sebagai berikut:³³

1. Risiko Likuiditas

- a. Melakukan review terhadap kebijakan dan prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko likuiditas.
- b. Melakukan monitoring terhadap kondisi likuiditas bank secara berkala melalui beberapa rasio likuiditas seperti *Financing to*

³³ ibid

Deposit Ratio (FDR), rasio kewajiban antar-bank, arus kas dan 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 pinjaman antar bank.

2. Risiko Operasional

- a. Melakukan review terhadap kebijakan dan prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko operasional.
- b. Mengembangkan panduan pengelolaan risiko operasional untuk kantor cabang.
- c. Menerapkan alat bantu *Risk & Control Self Assessment* (RCSA) untuk menilai dan mitigasi risiko operasional yang sedang melakukan secara mandiri oleh unit-unit bisnis.
- d. Melakukan analisa risiko operasional untuk produk baru yang diusulkan dan atau kegiatan yang akan diluncurkan oleh Bank.
- e. Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) untuk memastikan kelangsungan operasional Bank secara terus menerus meskipun terjadi gangguan (bencana) untuk melindungi kepentingan *stakeholder*.
- f. Mengembangkan kebijakan manajemen risiko termasuk prosedur untuk teknologi informasi termasuk jaringan komunikasi data dan standarisasi perangkat lunak, manajemen sistem akses, pengembangan layanan perbankan elektronik dalam hal keamanan aksesibilitas dan *Disaster Recovery Plan*.

3. Risiko Hukum

- a. Melakukan review terhadap kebijakan dan prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko hukum
- b. Mengembangkan organisasi hukum yang kuat

4. Risiko Reputasi

- a. Peningkatan kualitas pelayanan bank secara berkesinambungan dan penyediaan produk yang bersaing sesuai dengan pangsa pasar pilihan.
- b. Pengelolaan penyelesaian komplain/keluhan nasabah dan informasi negatif mengenai bank
- c. Penetapan standar level terhadap setiap aktivitas layanan bank untuk menjamin keseragaman kualitas layanan yang diberikan bank kepada para pemangku kepentingan.

Pihak BRI Syariah memberikan tips-tips yang aman dalam menggunakan layanan BRIS Online yaitu dengan menjaga kerahasiaan informasi akun, tidak memilih *password* yang mudah ditebak dan sesering mungkin untuk mengganti *password*/PIN, kemudian menggunakan fitur Fingerprint dan Face id yang ada pada layanan BRIS Online.³⁴

³⁴ Hasil Wawancara dengan Pak Muchlisin (Supervisor) pada tanggal 23 April 2017 di BRI Syariah KCP Purwodadi

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengelolaan manajemen risiko pada layanan mobile banking, maka dapat disimpulkan bahwa layanan BRIS Online memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Sejak diluncurkannya pada tahun 2012, BRIS Online belum pernah mengalami kasus kejahatan ataupun penyimpangan. Keluhan yang di adukan hanyalah masalah yang ringan seperti kegagalan jaringan dan gangguan sistem saja. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa suatu saat BRIS Online dapat mengalami suatu risiko. Langkah yang dilakukan oleh BRI Syariah dalam rangka mengantisipasi terjadinya suatu risiko pada fasilitas layanan mobile banking miliknya yaitu dengan menerapkan suatu manajemen risiko.

Risiko yang dialami oleh BRI Syariah dalam layanan BRIS Online lebih mengarah pada risiko operasional. Dalam penerapan pengelolaan manajemen risiko layanan BRIS Online, BRI Syariah mengacu pada SEOJK No. 34/SEOJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.13/23/PBI 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, dan SEOJK No. 21/SEOJK.03/2017 tanggal 6 Juni 2017 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Dalam menghindari dan meminimalisir risiko, BRI Syariah memberikan tips-tips dalam menggunakan layanan BRIS Online yang aman yaitu dengan menjaga kerahasiaan informasi akun, tidak memilih *password* yang mudah ditebak dan sesering mungkin untuk mengganti

password/PIN, kemudian menggunakan fitur Fingerprint dan Face id yang ada pada layanan BRIS Online

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Untuk menjaga keamanan akun agar lebih aman, diharapkan BRI Syariah menambah lapisan keamanan pada layanan *Mobile Banking*
2. Menambahkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dalam kebijakan perlindungan nasabah yang menggunakan layanan *e-banking (internet banking, mobile banking dan SMS banking)*.
3. Memperketat Standar Prosedur Operasional (SPO) internal bank yaitu pada pejabat hingga karyawan bank. Agar tidak ada kesalahan dari dalam bank itu sendiri

5.3 Penutup

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT karena limpahan rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya

DAFTAR PUSTAKA

- Brosur BRI Syariah “*Kemudahan Transaksi Dalam Genggaman Anda*”
- Hanafi, Mamduh M, “*Manajemen Risiko*”. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2009.
- Herdiansyah, Haris, “*Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*”,
Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- <https://www.cermati.com/artikel/amp/mengenal-mobile-banking-keunggulannya>,
diakses 12 Maret 2019.
- Komariah, Djamian Satori & Aan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Bandung:
Alfabet, 2013.
- Nandang, Dede, “*Modus Baru Pembobolan E-Banking, Jaringan Ponsel, “No
Service”, Rekening Terkuras Habis*”, <https://www.blogsederhana.web.id/>,
diakses 20 Maret 2019.
- Nurastuti, Wiji, “*Teknologi Perbankan*”, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nurudin, “*Perkembangan Teknologi Komunikasi*”, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Putra, Dwitya, “*OJK : Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkat 270%*”,
<https://infobanknews.com>, diakses 13 maret 2019.
- Presetyoningrum, Ari Kristin, “*Risiko Bank Syariah*”, Yogyakarta: Pustaka
Belajar, 2015.
- Rahayu, Priestiani Putri, “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan,
Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat*

Penggunaan Mobile Banking,” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.

Riyanto Sarno & Irsyat Iffano, “*Sistem Keamanan Manajemen Informasi,*” Surabaya: ITSPress, 2009.

Rustam, Bambang Rianto, “*Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia*”, Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Susanti, Anik, “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*”, Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Trisadini dan Abd Shomad, “*Transaksi Bank Syariah*”, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.

Wardiana, Wawan, “*Perkembangan Teknologi Informasi Di Indonesia*”, Jurnal Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia, 2002.

Wawancara dengan Pak Muchlisin (*Supervisor,*) pada tanggal 23 April 2017 di BRI Syariah KCP Purwodadi.

Wawancara dengan Ibu Nindy (*Customer Service,*) pada tanggal 23 April 2017 di BRI Syariah KCP Purwodadi.

LAMPIRAN

PERTANYAAN PENELITIAN

1. Kapan Bank BRI Syariah KCP Purwodadi didirikan?
2. Apakah Bank BRI Syariah KCP Purwodadi memiliki fasilitas layanan *mobile banking*?
3. Apa nama produk dari layanan *mobile banking* di Bank BRI Syariah KCP Purwodadi?
4. Kapan layanan *mobile banking* di Bank BRI Syariah KCP Purwodadi diluncurkan?
5. Bagaimana perkembangan layanan *mobile banking* di Bank BRI Syariah KCP Purwodadi?
6. Apa kelebihan dan kekurangan dari layanan *mobile banking* bagi nasabah dan bank?
7. Bagaimana Standar Standar Prosedur Operasional (SPO) layanan *mobile banking* di Bank Syariah KCP Purwodadi?
8. Apakah nasabah Bank BRI Syariah KCP Purwodadi pernah melaporkan ketidaknyamanan atau mengeluh tentang layanan *mobile banking*?
9. Jika dilihat dari kasus-kasus bank terkini terkait *mobile banking* telah sering terjadi kejahatan yang merugikan nasabah maupun bank. Apakah MobileBRIS pernah mengalaminya?
10. Bagaimana pengelolaan manajemen risiko layanan *mobile banking* apabila terjadi di Bank BRI Syariah KCP Purwodadi?
11. Setiap nasabah pasti ingin terus merasa aman dan dilindungi. Apakah Bank BRI Syariah KCP Purwodadi memiliki perlindungan hukum untuk nasabah ?
12. Bagaimana tips-tips untuk menggunakan layanan MobileBRIS yang baik dan aman?



PT. BANK BRISYARIAH
KCP Purwodadi

Mohammad Muchlisin
Branch Operation Supervisor

A. Transaksi Finansial

Jenis Transaksi Finansial	Limit / Batas *
Transfer antar rekg. BRISyariah	Rp. 50.000.000,-
Transfer antar bank lain	Rp. 25.000.000,-
Pembayaran ZIS:	Bebas (sesuai jumlah tagihan / keinginan Nasabah)
Pembayaran Pendidikan	Bebas (sesuai jumlah tagihan / keinginan Nasabah)
Pembayaran Tagihan : Pembayaran tagihan Listrik Pembayaran ran NonTaglist Pembayaran KartuHALO Telkomsel Pembayaran Jastel Telkom Pembayaran Smartfren Postpaid Pembayaran XL Postpaid Pembayaran Indosat Postpaid** Pembayaran Esia Postpaid Pembayaran Telkom Indihome Pembayaran Tiket KAI** Pembayaran Indovision** Pembayaran BIG TV**	Bebas (sesuai jumlah tagihan / keinginan Nasabah)
Pembelian: Isi Ulang Pulsa Listrik Token Isi Ulang Pulsa Telkomsel Isi Ulang Pulsa XL Isi Ulang Pulsa Smartfren Isi Ulang Pulsa Esia Isi Ulang Pulsa Indosat Data Internet Telkomsel** Data Internet Indosat**	Rp 1.000.000,-

*Limit transaksi dapat berubah sewaktu-waktu
 **) sedang dalam proses pengembangan
 ***biaya transaksi akan dikenakan sesuai dengan masing - masing penyedia jasa layanan
 ****) biaya data (3G/GPRS/WIFI) dan SMS (short message services) yang ditetapkan oleh masing-masing penyedia jasa telekomunikasi

Cara Pilihan Setting Jaringan

- Login di aplikasi mobileBRIS
- Pilih menu Setting
- Pilih akses jaringan GPRS (3G/GPRS/WIFI) atau SMS
 - Apabila pilihan setting menggunakan GPRS (3G/GPRS/WIFI), nasabah akan dikenakan tarif data yang berlaku di masing - masing operator
 - Apabila pilihan setting menggunakan SMS, nasabah akan dikenakan tarif pulsa SMS yang berlaku di masing - masing operator

Cara aktivasi mobileBRIS

- Pastikan sudah mengunduh aplikasi mobile banking BRIS versi terbaru.
- HARUS memiliki pulsa reguler dan paket data pada nomor handphone yang didaftarkan mobile banking BRIS.
- Jika Handphone dual SIM, pastikan SIM 1 merupakan nomor handphone yang didaftarkan mobile banking BRIS yang memiliki pulsa reguler dan paket data.
- Pastikan pada pengaturan dual sim card di handphone nasabah, untuk paket data/mobile network dan SMS diarahkan ke SIM 1 yang merupakan nomor yang didaftarkan mobile banking BRIS.

Untuk Keterangan Lebih Lanjut
 Hubungi CallBRIS 1500 - 789

Atau
 Kantor Cabang BRISyariah terdekat



BRIS Online

Kemudahan Transaksi Dalam Gengaman Anda



callBRIS 1500-789
www.brisyariah.co.id
 @BRISyariah
 BRISyariah

Solusi Keuangan yang Amanah



Semakin Mudah Untuk Bertransaksi

Make it simple, dengan hanya mengunduh (men-download) aplikasi mobileBRIS menjadikan semua transaksi perbankan Anda semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja.

mobileBRIS adalah fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan Anda untuk melakukan pembayaran seluruh tagihan rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah (ZIS)

Mudah dan Fleksibel

Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja, tidak tergantung dengan jam operasional Bank dan dapat diakses selama 24 jam

*) Biaya GPRS (3G/GPRS/WIFI) /SMS tergantung masing-masing telco provider

**) saat ini layanan dapat digunakan oleh pengguna operator: Telkomsel, Indosat, XL dan 3 (Three)

Syarat Registrasi mobileBRIS

Untuk menggunakan layanan mobileBRIS dapat melakukan registrasi/pendaftaran smsBRIS (SMS Banking BRISyariah) terlebih dahulu melalui ATM BRISyariah atau di KC/KCP/KK BRISyariah, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1 (satu) rekening Tabungan Faedah Nasabah hanya dapat didaftarkan untuk 1 (satu) nomor telepon seluler/handphone.
- Di menu utama ATM BRIS, pilih menu "Registrasi".
Pilih menu SMSBanking.
- Pada layar registrasi, masukkan nomor ponsel Anda dan 6 (enam) digit angka PIN yang dapat Anda tentukan sendiri.
- Registrasi telah selesai, dan Anda akan menerima receipt /struk sukses registrasi sebagai tanda bukti registrasi smsBRIS, sms notifikasi yang dikirimkan ke telepon seluler Anda, dan sms yang berisi link aplikasi mobileBRIS yang dapat Anda unduh.

- Klik link dari sms yang Anda terima setelah notifikasi registrasi smsBRIS berhasil atau unduh (download) aplikasi pada Blackberry App World, Android Market, Windows Store dan Apple App Store. Jalankan aplikasi setelah proses unduh selesai.

- Setelah proses registrasi berhasil melalui ATM maka nasabah dapat menggunakan layanan transaksi non finansial dari mobileBRIS.

- Jika nasabah ingin menggunakan fitur transaksi finansial diharuskan untuk mengaktifkan fasilitas tersebut di Kantor Cabang BRISyariah terdekat, dengan alur pelaksanaan di Cabang dengan menyertakan KTP/SIM asli, buku tabungan asli, dan kartu ATM BRIS.

- Jika nasabah telah menggunakan layanan smsBRIS sebelumnya, maka nasabah dapat mengunduh (men-download) aplikasi mobileBRIS pada telepon seluler nasabah yang terdaftar pada layanan smsBRIS. Aplikasi juga dapat diunduh (di-download) secara online, melalui **Blackberry App World, Android Market, Windows Store** dan **Apple App Store**. Jalankan aplikasi setelah proses unduh selesai.

Cara Unduh (download) Aplikasi



- Pilih menu aplikasi App World
- Ketik pada kolom search: mobileBRIS untuk mencari aplikasi.
- Klik "Download" untuk mengunduh aplikasi.
- Ikuti petunjuk layar selanjutnya.
- Jika aplikasi telah ter-install, layanan mobileBRIS telah dapat digunakan.



- Pilih menu aplikasi "App Store".
- Pilih tab search, ketik: mobileBRIS
- Klik "Free" pada aplikasi lalu "Install"
- Ikuti petunjuk layar selanjutnya
- Jika aplikasi telah ter-install, layanan mobileBRIS telah dapat digunakan.



- Pilih menu aplikasi "Google Play/Play Store/Android Market"
- Ketik pada menu search: mobileBRIS untuk mencari aplikasi.
- Klik "Install" dan "Accept & Download" untuk mengunduh dan meng-install aplikasi.
- Ikuti petunjuk layar selanjutnya
- Jika aplikasi telah ter-install, layanan mobileBRIS telah dapat digunakan.



- Pilih menu aplikasi "Windows Store".
- Pilih tab search, ketik: mobileBRIS
- Klik "Free" pada aplikasi lalu "Install"
- Ikuti petunjuk layar selanjutnya
- Jika aplikasi telah ter-install, layanan mobileBRIS telah dapat digunakan.

Fitur Transaksi

A. Transaksi Non Finansial

- Inquiry Saldo
- Inquiry Mutasi 3 transaksi terakhir
- Inquiry pembayaran tagihan Listrik
- Inquiry pembayaran tagihan Jastel Telkom
- Inquiry pembayaran tagihan Telkom Indihome
- Inquiry pembayaran Kartu HALO Telkomsel
- Inquiry pembayaran Esia Postpaid
- Inquiry Pembayaran Smartfren Postpaid
- Inquiry Pembayaran Indosat**
- Ganti PIN
- Menu Favorit



4G 31% 14:30

 **BRI**syariah



Assalamu'alaikum
SEPTI VIVIA NURBAITI

 saldo

Rp 327.575



Semarak
Haji & Umrah

Beragam Paketnya
Seru **FAËDAH**-nya
Nyaman Ibadahnya

Segera bayarkan paket haji dan umrah anda melalui BRI Syariah

2/2  Semua Promo



Portofolio



Transfer



Pembayaran



Pembelian



Terjadwal



Donasi



Favorit



Inbox



Lokasi



Promo


Beranda


Konten


Akun



4G 31% 14:30

BRIsyariah



Assalamu'alaikum
SEPTI VIVIA NURBAITI

saldo

Rp 327.575



Investasi



BPJS Kesehatan



Pelunasan Haji



GOPAY



OVO



PayTren



Tokopedia



Pulsa



Listrik



TV



Tiket

Ada yang bisa kami bantu ?



Beranda



Konten



Akun



← Portofolio



Tabungan



Deposito



Pembiayaan





🔔 ⓘ 4G 📶 30% 🔋 14:30

← Transfer

Sesama BRIS

Antar Bank



Nomor Rekening

REK UTAMA (1030975339)



Opsi Transaksi

Tanpa Berita

No Rekening Tujuan



Jumlah Transfer (Rp)

KIRIM



🔔 🔒 4G 📶 30% 🔋 14:30

← Pembayaran



Listrik



Telepon/HP



Internet



TV Berbayar



Institusi



Pendidikan



Asuransi



Tiket



Tokopedia



BPJS Kesehatan



Pelunasan Haji





← Pembelian



Token Listrik



Pulsa



Paket Internet



Top Up Gopay



Top Up OVO



Top Up Paytren





← Donasi



Yayasan Dompot Sosial Madani Bali



Yayasan Baitul Maal Hidayatullah



LazisNU Jatim



Rumah Zakat



BRIS Menanam



Inisiatif Zakat Indonesia



Baituzzakah Pertamina



YBM-BRI



Yayasan LAZ Sidogiri





🔔 ⓘ 4G 📶 30% 🔋 14:31

← Donasi



BAZNAS



Dompets Dhuafa



ACT (Aksi Cepat Tanggap)



Griya Yatim



ZIS BRISyariah



Bazis DKI Jakarta



Yayasan Dompets Sosial Madani Bali



Yayasan Baitul Maal Hidayatullah



LazisNU Jatim





4G 31% 14:30

 BRISyariah

Karangobar, Jawa Tengah

03:00 pm

Ashar

(00:29:45)

Lihat Semua



Masjid Terdekat



Motivasi Islami



Juz Amma



Arah Kiblat



Beranda



Konten



Akun



🔔 ⓘ 4G 📶 31% 🔋 14:30



SEPTI VIVIA NURBAITI

+6282242717987

Multi Rekening

Belum Teregister

Pengaturan

Profil, Ubah PIN, Saldo



e-Registration

e-Statement, Notifikasi Transaksi, Multi Rekening



Bantuan

Media BRIS dan F.A.Q



Tentang Aplikasi

BRIS Online v2.1.5



Beranda



Konten



Akun



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7608454 Semarang, 50185
Website : febi.walisongo.ac.id – Email : febi@walisongo.ac.id*

14 Meret 2019

Nomor : B-854/Un.10.5/D.1/PP.00.9/3/2019
Lampiran : -
Hal : Penunjukan menjadi Dosen
Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth.
Dr. Ari Kristin P, SE, MSi Akt
Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo
Di Semarang

Assamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan pengajuan proposal tugas akhir mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Zazinul Ummah
NIM : 1605015064
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi

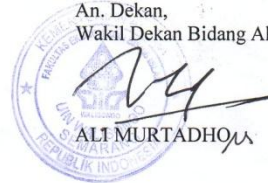
Maka, kami mengharap kesediaan Saudara untuk menjadi Pembimbing penulisan tugas akhir mahasiswa tersebut, dengan harapan :

1. Topik yang kami setuju masih perlu mendapat pengarahan Saudara terhadap judul, kerangka pembahasan dan penulisan.
2. Pembimbingan dilakukan secara menyeluruh sampai selesainya penulisan tugas akhir.

Demikian, atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp. (024) 7608454 Semarang 50185
website : Febi.walisongo.ac.id - Email : febiwalisongo@gmail.com

Nomor : B-1110/Un.10.5/D1/TL.00/04/2019

09 April 2019

Lampiran : --

Hal : Surat Pengantar Izin Pra Riset

Yth.

Pimpinan Bank BRI Syariah KCP Purwodadi
Jl. Raya Purwodadi - Semarang

Di Tempat.

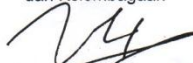
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin Pra Riset kepada :

Nama : Zazinul Ummah
NIM/Program/Smt : 1605015064 / D.3 / VI
Jurusa : Perbankan Syariah
Alamat : Tegalrejo Rt.03 Rw.06 Karangrejo, Wonosalam Kab. Demak
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Tugas Akhir dalam Ilmu Ekonomi Islam Program D.3
Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank BRI Syariah KCP Purwodadi
Waktu Research : 09 April 2019 sampai selesai
Lokasi : Bank BRI Syariah KCP Purwodadi
Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



ALT MURTADHO

Tembusan :

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
(sebagai laporan)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Zazinul Ummah
Tempat, Tanggal Lahir : Demak, 04 Februari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Dukuh Tegal Rejo Rt:03/Rw:05, Ds. Karang Rejo,
Kec. Wonosalam, Kab. Demak

No. Hp : 089659673035

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD N Karangrejo 1
2. MTS NU Jogoloyo
3. MAN Demak
4. D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. PMII Rayon Ekonomi
2. HMJ D3 Perbankan Syariah
3. Teater KOIN FEBI
4. IMADE Walisongo

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 23 Mei 2019

Hormat Saya,

Zazinul Ummah
NIM. 1605015064