

**PENGELOLAAN MANAJEMEN RISIKO LAYANAN MOBILE
BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S.1
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

SALMA KHOIRUNNISAA' A.

NIM 132411179

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2017

Johan Arifin, S.Ag.,MM.

NIP. 19710908 200212 1 001

Perum BPI Blok D No. 1 Ngaliyan Semarang

Drs. Zaenuri, MH.

NIP. 19610315 199703 1 001

Dsn. Sumberiosari RT.01 RW.02 Kec. Karangravung. Kab. Grobogan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr.i Salma Khoirunnisaa' Arribaati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Di Semarang

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi dari saudara :

Nama : Salma Khoirunnisaa' Arribaati

Nim : 132411179

Judul Skripsi : **Manajemen Risiko Layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Johan Arifin, S. Ag., MM.
NIP. 19710908 200212 1 001

Semarang, 23 April 2017

Pembimbing II


Drs. Zaenuri, MH.
NIP. 19610315 199703 1 01



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka KM 2 Kampus III Ngaliyan Semarang
Telp/Fax. (024) 760129 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Salma Khoirunnisaa' Arribaat
NIM : 132411179
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Islam dan Bisnis/Ekonomi Islam
Judul : **Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran**

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal
08 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/S1) tahun akademik 2016/2017,

Semarang, 12 Juni 2017

Dewan Penguji

Ketua Sidang

Heny Yuningrum, SE., M.Si.
NIP. 19810609200710 2 005

Sekretaris Sidang

Johan Arifin, S.Ag., MM.
NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji I

Muchammad Fauzi, H., SE.MM.
NIP. 19730217 200604 1 001



Penguji II

Drs. Wahab Zaenuri, MM.
NIP. 19590908 200003 1 001

Pembimbing I

Johan Arifin, S.Ag., MM.
NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing II

Drs. Zaenuri, MH.
NIP. 19610315 199703 1 01

MOTTO

لَهُر مُعَقَّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِّنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا

بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ

مِّنْ دُونِهِ ۗ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

“Bagi manusia ada Malaikat-Malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(Qs. al-Ra'd. 11)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur tak henti-hentinya tersampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan hidayah kepada kita semua dari awal penulisan skripsi sampai terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Abah H. Agus Supriyono dan Umi Hj. Sunarsih tercinta atas segala pengorbanan dan kasih sayangnya dan selalu menyertakan do'a, semangat serta dukungan yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Mas Habib, Mas Faqieh, Mas Ulil dan Mas Ulin serta keluarga besar yang selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., dan Umi Dr. Umi Arikhah, M. Ag., selaku pengasuh pondok yang telah menjadi orang tua kedua bagi penulis selama kuliah.
4. Kakak serta adik santri Mbak Rikza, Mbak Hani, Mbak Dewi, Mbak Nilna, Aulia, Vicky, Fida, Mizkiyah, Dina, Diana dan teman-teman santri, terima kasih atas motivasinya dan maafkan atas segala keluh kesah selama ini.
5. Sahabat sejati Oci, Rindy, Wiedya, Farhet dan Jamila meski jauh namun selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman seangkatan 2013 jurusan EI Raissa, Cikud, Susi, Mirna, Zandy, Mas Najih dan Labib yang saling menguatkan dan berjuang bersama selama masa perkuliahan sampai akhir skripsi.
7. Teman-teman sekelas EI-E 2013 Inna, Ali, Hilman, Wafi, Yusfi, Nela, Faza, Sariatul, Rahma, dan teman-teman terima kasih untuk pertemanan kita selama kita belajar bersama.
8. Teman-teman KKN Posko 06 Barok, Nila, Mas Adit, Susi, Danang, Rofi', Muza dan teman-teman yang saya rindukan canda dan tawa kita bersama.

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 bahan rujukan

Semarang, 23 Mei 2017

Deklarator



Salma Khoirunnisaa' Arribaat
NIM. 132411179

TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

ء= '	ز= z	ق= q
ب= b	س= s	ك= k
ت= t	ش= sy	ل= l
ث= ts	ص= sh	م= m
ج= j	ض= dl	ن= n
ح= h	ط= th	و= w
خ= kh	ظ= zh	ه= h
د= d	ع= '	ي= y
ذ= dz	غ= gh	
ر= r	ف= f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

أَيَّ = ay

أَوَّ = aw

D. Syaddah

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al*-... misalnya الصنّاعة = *al-shina 'ah*. *Al*- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya الطَّبِيعِيَّة = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Mobile Banking merupakan sistem layanan *mobile* berbasis internet untuk mendukung kelancaran dan kemudahan nasabah dalam melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien. Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking* yang dinamakan BSM Mobile. Disamping memberikan banyak manfaat bagi nasabah, *mobile banking* juga berpotensi meningkatkan risiko. Pokok permasalahan dalam penelitian ini “bagaimana manajemen risiko layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran?”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai manajemen risiko layanan *mobile banking* khususnya pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder yang didapat menggunakan pengumpulan data dengan wawancara (*interview*) dan dokumentasi. Setelah terkumpul data tersebut dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Kesimpulan bahwa dalam penerapan manajemen risiko layanan BSM Mobile, Bank Syariah Mandiri KC Ungaran telah mengacu pada PBI No. 13/23/PBI/2011 dan POJK No. 65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Selain itu, Bank Syariah Mandiri meminimalisir risiko dengan memberikan tips-tips aman pada nasabah dalam penggunaan BSM Mobile yaitu diantaranya dengan menjaga informasi rahasia akun bank, menghindari mengunduh *software* palsu pada *application store*, waspada terhadap *e-mail*, SMS dan telepon tidak dikenal, menghubungi *customer service* bank jika terjadi kejanggalan pada rekening, mengkonfirmasi penerima uang dan rutin mengecek rekening nasabah.

Kunci : *Mobile Banking*, Manajemen Risiko, Bank.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat illahi rabbi yang telah memberikan rahmat dan kenikmatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tema “**PENGELOLAAN MANAJEMEN RISIKO LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN**” disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata S.1 dalam Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang.

Sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya diyaumul akhir.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapatkan arahan, dukungan, bimbingan dalam segala hal. Tanpa adanya kalian penulisan skripsi ini tidak bisa jalan sendiri. Maka dengan kerendahan hati dan kesadaran penuh penulis menyampaikan terima kasih kepada.

1. Orang tua penulis yang selalu memberikan dorongan serta doa untuk segala cita-cita
2. Prof. Dr. H. Muhibbin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

3. Dr. Imam Yahya, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Dr. H. Ahmad Furqon, LC, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti sebagai tugas akhir ini.
5. Drs. Johan Arifin S. Ag., MM selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan serta inspirasi dan semangat terhadap proses penulisan skripsi ini.
6. Drs. Zaenuri, MH selaku dosen pembimbing 2 yang selalu meneliti penulisan skripsi ini sehingga menjadi skripsi yang baik.
7. Ibu Meiliana selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KC Ungaran terima kasih atas izinnya untuk melakukan penelitian pada *mobile banking* di bank tersebut.

Kepada yang telah membantu penulis, penulis tidak bisa memberikan apapun selain ucapan tulus serta iringan doa semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan maka dari itu apabila ada kesalahan penulis memohon maaf, penulis berharap semoga tulisan ini memberikan manfaat untuk para pembacanya,

Semarang, 23 April 2017

Penulis

Salma Khoirunnisaa' Arribaat

132411179

DAFTAR PUSTAKA

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vii
TRANSLITERASI	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10

D. Tinjauan Pustaka	11
E. Kerangka Teori.....	14
F. Metode Penelitian.....	20
G. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II MANAJEMEN RISIKO MOBILE BANKING	26
A. Bank Syariah	26
1. Pengertian Bank Syariah.....	26
2. Risiko dalam Pandangan Islam.....	27
3. Manajemen Risiko dalam Pandangan Islam.....	29
B. B.Sistem Informasi Manajemen Perbankan.....	31
C. Risiko	36
1. Pengertian Risiko.....	36
2. Jenis-Jenis Risiko	38
D. Manajemen Risiko	44
1. Pengertian Manajemen Risiko	44
2. Manfaat Manajemen Risiko.....	47
E. Proses Manajemen Risiko	48
1. Identifikasi Risiko.....	48
2. Pengukuran Risiko.....	49
3. Pengelolaan Risiko	50
4. Implementasi Risiko	51
5. Pemantauan Risiko	51

6. Pengendalian Risiko	52
------------------------------	----

BAB III BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN 53

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri	53
B. Visi dan Misi	56
C. Prinsip-Prinsip Bank Syariah Mandiri	57
D. .Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ungaran	58
E. Produk Dana	66
1. Tabungan	66
2. Giro	68
3. Deposito	69
F. F.....Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ungaran	69
1. Mobile Banking	69
2. Fitur dan Biaya Transaksi	74

BAB IV ANALISIS MANAJEMEN RISIKO LAYANAN

***MOBILE BANKING* 78**

A. BSM Mobile	78
B. Risiko Mobile Banking	82
C. Manajemen Risiko Mobile Banking	94

BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Fitur dan Biaya Transaksi	74
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Presentase Pengguna <i>Mobile Banking</i> 2015	3
Gambar 2. Proses Manajemen Risiko	17
Gambar 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ungaran.....	65
Gambar 4. Prosedur Registrasi Layanan BSM Mobile	78
Gambar 5. Grafik Pengaduan Nasabah	82

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian

Lampiran 2 Daftar Wawancara dengan Nasabah Pengguna BSM
Mobile

Lampiran 3 Dokumentasi