

Manajemen risiko operasional dan reputasi dalam implementasi *Fintech* pada Bank Syariah di era digital

Tatia Nur Fauziyah

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: tatiafauziyah@gmail.com

Kata Kunci:

Fintech; perbankan syariah; manajemen risiko operasional; risiko reputasi; digitalisasi.

Keywords:

Fintech; islamic banking; operational risk management; reputational risk; digitalization.

ABSTRAK

Perkembangan *financial technology* (*fintech*) telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan syariah di era digital, khususnya dalam meningkatkan efisiensi layanan, aksesibilitas, dan daya saing. Namun demikian, implementasi *fintech* juga memunculkan berbagai risiko yang semakin kompleks, terutama risiko operasional dan reputasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko operasional dan reputasi dalam implementasi *fintech* pada bank syariah serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pengelolaannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa risiko operasional muncul akibat kegagalan sistem teknologi dan kesalahan manusia, sementara risiko reputasi berkaitan erat dengan kepercayaan nasabah, keamanan data, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Selain itu, sistem manajemen risiko yang masih cenderung konvensional menjadi kendala dalam menghadapi dinamika risiko berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan manajemen risiko yang adaptif, terintegrasi, dan berbasis teknologi, serta peningkatan peran pengawasan syariah untuk menjaga stabilitas dan reputasi perbankan syariah di era digital.

ABSTRACT

The development of financial technology (*fintech*) has driven significant transformation in the Islamic banking industry in the digital era, especially in improving service efficiency, accessibility, and competitiveness. However, *fintech* implementation also raises various increasingly complex risks, especially operational and reputational risks. This study aims to analyze operational risk management and reputation in the implementation of *fintech* in Islamic banks and identify the challenges faced in their management. The method used is a qualitative approach with literature studies on various relevant scientific sources. The results show that operational risks arise due to technological system failures and human error, while reputation risks are closely related to customer trust, data security, and compliance with sharia principles. In addition, a risk management system that still tends to be conventional is an obstacle in dealing with digital-based risk dynamics. Therefore, it is necessary to strengthen adaptive, integrated, and technology-based risk management, as well as increase the role of Islamic supervision to maintain the stability and reputation of Islamic banking in the digital era.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi pada era digital yang semakin berkembang telah membawa perubahan besar di berbagai sektor (Slamet, 2009). Perkembangan teknologi dan keterbukaan informasi mempengaruhi seluruh aspek operasional



termasuk dalam layanan keuangan seperti sektor perbankan. Perbankan sebagai lembaga intermediasi antara masyarakat yang kekurangan dana dan kelebihan dana di tuntut untuk menyesuaikan produk yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini (Oktaviana et al., 2024). Termasuk perbankan syariah yang merupakan lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah juga di tuntut untuk beroperasi mengikuti perkembangan teknologi yang berkembang. Era digital telah membuat pergeseran pola pikir masyarakat yang berdampak terhadap pola konsumsi dan telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan (Jailani, 2024). Digitalisasi dalam sektor perbankan tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga menjadi kewajiban untuk menghadapi disrupsi dan persaingan dari pemain baru di industri keuangan.

Implementasi fintech melalui bank digital pada bank syariah menjadi salah satu jawaban perubahan perilaku konsumen dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang mudah, cepat, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Isu yang muncul pertama adalah bagaimana bank syariah dapat beradaptasi dengan teknologi finansial (*fintech*) tanpa meninggalkan prinsip syariah Islam yang merupakan fondasi utama dalam operasionalnya (Ammanda, 2025). Secara global, digitalisasi sektor keuangan telah memperluas akses ke layanan perbankan dan investasi bagi lapisan masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh lembaga keuangan tradisional. Inovasi seperti mobile banking, pembayaran digital, dan blockchain menjadi fondasi kunci dalam mempercepat perputaran ekonomi serta meningkatkan efisiensi sistem keuangan dunia. Fenomena ini juga menandakan perubahan paradigma dari transaksi manual ke sistem otomatis berbasis teknologi yang transparan dan berjalan secara real time (Nurazizah & Vidiati, 2025).

Pada tingkat nasional, Indonesia termasuk negara dengan pertumbuhan digitalisasi keuangan paling pesat di Asia Tenggara (Fernando & Turnip, 2023). Peningkatan jumlah pengguna internet dan *smartphone* mendorong masyarakat beralih ke layanan keuangan digital. Pemerintah beserta otoritas seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) turut mendukung transformasi ini melalui kebijakan yang memperlancar pengembangan *financial technology* (*fintech*). Namun, Walaupun pertumbuhan *fintech syariah* di Indonesia menunjukkan tren positif, terdapat beragam tantangan yang harus diatasi. Salah satu tantangan terbesar adalah manajemen risiko yang perlu diterapkan secara lebih ketat, mengingat sifat bisnis keuangan digital yang rentan terhadap berbagai risiko, mulai dari risiko operasional, risiko reputasi, risiko kepatuhan syariah, hingga risiko keamanan data (Rahmah, 2025). Berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, *fintech syariah* memiliki karakteristik unik yang menuntut pendekatan lebih kompleks dalam pengelolaan risiko (Rozi et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana manajemen risiko operasional dalam *fintech* diimplementasikan dalam konteks perbankan syariah serta mengidentifikasi kesenjangan antara praktik yang ada dengan kebutuhan pengelolaan risiko yang adaptif di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan kerangka manajemen risiko yang lebih integratif dan relevan bagi industri perbankan syariah.

Pembahasan

Implementasi Fintech Pada Perbankan Syariah

Adanya fintech di perbankan syariah Indonesia didukung oleh beberapa faktor, salah satunya karena populasi muslim yang besar mencapai nilai lebih dari 85% dari total penduduk. Hal tersebut memberikan peluang besar bagi layanan keuangan syariah untuk berkembang. Selain itu, dukungan pemerintah melalui regulasi dan kebijakan menjadi pendukung pengembangan fintech syariah (Vidiati & Dpp, 2024). kehadiran regulasi dan kebijakan ini bertujuan untuk menjaga agar layanan fintech tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan juga melindungi konsumen dari risiko yang timbul. Layanan fintech syariah meliputi berbagai transaksi keuangan yang harus mematuhi ketentuan syariah seperti larangan terhadap riba, gaharar, dan maysir. Transaksi yang dilakukan juga harus adil, transparan, dan tidak merugikan salah satu pihak.

Perkembangan fintech dalam industri keuangan berdampak pada layanan untuk berinovasi dan bertransformasi untuk mengikuti perkembangan zaman. Teknologi informasi menjadi fondasi utama dalam operasional perbankan modern, seperti pencatatan transaksi, pengelolaan data nasabah, hingga pengembangan produk perbankan melalui aplikasi (Zahira, 2025). Penerapan teknologi informasi dalam perbankan syariah melibatkan Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS berperan penting dalam mengawasi kebijakan dan operasional yang berhubungan dengan teknologi informasi agar sesuai dengan fatwa DSN-MUI. Salah satu perbedaan penerapan fintech pada perbankan konvensional dan syariah terletak pada prinsip-prinsip yang digunakan dalam operasionalnya, dan pada dasarnya sama-sama menggunakan teknologi untuk memudahkan transaksi keuangan.

Manajemen Risiko Operasional dan Reputasi pada Perbankan Syariah

Risiko operasional pada perbankan syariah merupakan risiko paling utama yang akan dihadapi manager dibandingkan dengan risiko-risiko yang lain. Terdapat banyak risiko yang dihadapi dalam perbankan syariah di antaranya risiko pembiayaan, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko imbal hasil, risiko investasi, dan risiko operasional. Menurut (Komisioner & Jasa, 2016) risiko operasional dalam perbankan syariah merupakan Risiko kerugian akibat proses internal yang tidak memadai, kegagalan dalam proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, serta atau kejadian eksternal yang memengaruhi operasional Bank. Produk dan jasa yang ditawarkan dalam perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional. Dimana, konsep perbankan syariah tidak hanya mengutamakan efektivitas dan efisiensi tetapi juga harus memenuhi ketentuan syariah, seperti *mudharabah* (bagi hasil), *musyarakah* (kerja sama), *murabahah* (jual beli dengan margin), *ijarah* (sewa), dan juga wajib diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam.

Manajemen risiko pada bank syariah memiliki karakteristik khusus seperti menghindari risiko yang terkait dengan unsur ketidakjelasan atau gharar dan riba. Prinsip seperti keadilan, transparansi, dan tanggung jawab harus di implementasikan dalam fungsi manajemen yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, dan pengendalian (Marwa et al., 2025). Artinya manajemen risiko merupakan proses dalam menangani risiko yang akan terjadi, terutama yang dapat mempengaruhi bisnis, bank atau organisasi. Oleh karena itu, proses pengorganisasian, pengarahan, penataan, perencanaan, dan pengawasan operasi termasuk dalam manajemen risiko. Perbankan syariah harus mengembangkan satuan kerja dan kebijakan kepatuhan yang terstruktur, mulai dari proses pengenalan, mitigasi, dan pengendalian risiko kepatuhan, serta evaluasi pencapaian (Zahro, 2024).

Selain itu, risiko reputasi juga menjadi perhatian penting dalam implementasi *fintech* syariah. Kepercayaan masyarakat merupakan aset utama bagi bank syariah, sehingga setiap gangguan layanan, kebocoran data, atau pelanggaran prinsip syariah dapat berdampak langsung pada reputasi dan citra institusi.

Identifikasi Manajemen Risiko dalam implementasi *Fintech* pada Perbankan Syariah

Era globalisasi dan transformasi digital merupakan prioritas utama dalam sebuah institusi untuk mengikuti perkembangan zaman. Namun, era digital ini selain berdampak positif juga memiliki dampak negatif yang dihadapi seperti risiko operasional, kepatuhan, dan keamanan. Identifikasi dan mitigasi risiko merupakan elemen krusial untuk menjamin keberlanjutan dan kepercayaan pengguna. Risiko dapat diartikan sebagai hasil yang diperoleh menyimpang dari apa yang diharapkan (Wati et al., 2024). Adapun identifikasi risiko dalam implementasi *fintech* pada perbankan syariah sebagai berikut.

Risiko Operasional

Risiko operasional dalam implementasi *fintech syariah* merupakan salah satu risiko utama yang muncul seiring dengan meningkatnya digitalisasi layanan perbankan. Risiko ini berkaitan dengan potensi kerugian yang disebabkan oleh kegagalan sistem teknologi, kesalahan manusia (*human error*), maupun ketidakefektifan proses internal dalam mendukung layanan berbasis digital. Dalam konteks *fintech syariah*, penggunaan platform digital seperti *mobile banking*, peer-to-peer lending, dan integrasi sistem dengan pihak ketiga meningkatkan kompleksitas operasional yang harus dikelola secara hati-hati. Selain itu, ketergantungan pada infrastruktur teknologi informasi juga memperbesar kemungkinan terjadinya gangguan sistem (*system failure*) dan serangan siber yang dapat menghambat transaksi serta menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, manajemen risiko operasional dalam *fintech syariah* tidak hanya mencakup identifikasi dan pengendalian risiko internal, tetapi juga harus mampu mengantisipasi risiko eksternal yang berasal dari mitra teknologi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan keuangan menuntut perbankan syariah untuk memperkuat sistem pengendalian internal dan tata kelola teknologi guna meminimalkan potensi risiko operasional yang semakin kompleks (Zahro, 2024).

Risiko Reputasi

Risiko reputasi menjadi risiko yang paling krusial dibandingkan risiko lain. Reputasi menjadi konsekuensi langsung dari risiko-risiko lain yang tidak tertangani dengan baik, terutama dalam konteks *fintech* seperti dalam kasus kebocoran data pengguna. Karena reputasi merupakan aset krusial bagi perusahaan, dan kehilangan kepercayaan dapat

berdampak sistemik (Listianah, 2026). Risiko ini muncul akibat kepercayaan nasabah yang berkurang disebabkan oleh operasional yang belum memadai. Probabilitas kejadian ini cukup tinggi sekitar 60-85%, dengan strategi mitigasinya mencakup transparansi kebijakan privasi, komunikasi krisis yang efektif, serta penerapan standar keamanan informasi melalui sertifikasi seperti ISO/IEC 27001.

Pengendalian Risiko Operasional dan Reputasi dalam Fintech syariah

Pengelolaan risiko merupakan proses strategis yang bertujuan untuk mengendalikan kerentanan yang muncul akibat inovasi teknologi dan operasi digital. Dalam konteks *FinTech*, strategi pengendalian dapat diterapkan melalui pendekatan mitigasi, transfer risiko, atau retensi, disesuaikan dengan tingkat probabilitas dan dampaknya terhadap kelangsungan bisnis (Judijanto et al., 2025). Pendekatan tersebut wajib diintegrasikan secara komprehensif dalam kerangka manajemen risiko perusahaan (*Enterprise Risk Management/ERM Framework*).

Risiko Operasional

Risiko yang berasal dari vendor atau penyedia layanan cloud berpotensi menimbulkan kegagalan sistem. Strategi pengelolaannya meliputi:

1. Pelaksanaan audit vendor secara berkala beserta penguatan *Service Level Agreement (SLA)* guna menjamin akuntabilitas dan keandalan sistem (Dinar, 2023).
2. Retensi risiko melalui implementasi redundansi sistem dan perencanaan pemulihan bencana (*disaster recovery planning*) secara internal.

Risiko Reputasi

Risiko reputasi timbul akibat ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kegagalan layanan. Strategi pengelolaannya mencakup:

1. Manajemen krisis serta komunikasi publik yang efektif untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan (Marginingsih, 2021).
2. Diversifikasi model bisnis dan inovasi layanan guna menjaga daya saing serta relevansi perusahaan di pasar yang dinamis (Risman et al., 2021).

Dengan demikian, manajemen risiko yang terintegrasi dan responsif terhadap dinamika lingkungan eksternal menjadi kebutuhan mutlak dalam memastikan ketahanan dan pertumbuhan industri *fintech*.

Kesimpulan dan Saran

Implementasi *financial technology (fintech)* pada perbankan syariah telah mendorong peningkatan efisiensi layanan, aksesibilitas, serta daya saing industri melalui digitalisasi berbagai produk dan layanan keuangan. Namun demikian, transformasi ini juga memperluas spektrum risiko yang dihadapi, khususnya risiko operasional dan reputasi yang semakin kompleks akibat ketergantungan pada sistem teknologi,

keterlibatan pihak ketiga, serta dinamika interaksi digital dengan nasabah. Identifikasi risiko dalam implementasi *fintech* menunjukkan adanya potensi gangguan sistem, kesalahan operasional, ancaman keamanan siber, hingga risiko kepatuhan syariah yang secara langsung dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, pengendalian risiko operasional dan reputasi menjadi aspek krusial yang menuntut penerapan manajemen risiko yang tidak hanya bersifat konvensional, tetapi juga adaptif, terintegrasi, dan berbasis teknologi, sehingga mampu menjaga stabilitas operasional sekaligus mempertahankan reputasi perbankan syariah di era digital.

Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi

Perbankan syariah perlu meningkatkan kualitas dan keandalan sistem teknologi informasi guna meminimalisir gangguan operasional serta mendukung kelancaran layanan *fintech* berbasis digital.

Optimalisasi Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)

DPS perlu dilibatkan secara aktif dalam setiap inovasi *fintech* untuk memastikan seluruh produk dan layanan tetap sesuai dengan prinsip syariah serta meminimalisir risiko kepatuhan.

Pengembangan Sistem Monitoring Risiko Secara *Real-Time*

Bank syariah disarankan mengadopsi sistem pemantauan risiko berbasis digital yang mampu mendeteksi potensi risiko secara cepat dan responsif.

Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Diperlukan pelatihan dan pengembangan SDM di bidang teknologi finansial dan manajemen risiko agar mampu mengelola kompleksitas risiko di era digital.

Peningkatan Transparansi dan Komunikasi kepada Nasabah

Penyampaian informasi yang jelas terkait produk, risiko, dan mekanisme layanan *fintech* perlu ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan dan meminimalisir kesalahpahaman.

Daftar Pustaka

- Ammanda, A. (2025). Islamic Digital Banking: Financial Technology Innovation Based on Islamic Principles in the Digital Economy Era. 5, 2643–2655.
- Fernando, J., & Turnip, E. Y. (2023). Peluang Indonesia sebagai Ketua ASEAN Tahun 2023 dalam Mempromosikan Penggunaan Local Currency Settlement dan QR Code Lintas Batas terkait Transaksi Perdagangan di Asia Tenggara ASEAN merupakan inter-governmental organization berbasis kawasan yang menjadi poros maupun bagi dunia. Guna mewujudkan hal tersebut, Indonesia telah merancang tiga pilar prioritas. 114–134.
- Jailani, N. (2024). Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Syariah. 1, 29–36.
- Komisioner, D., & Jasa, O. (2016). Otoritas jasa keuangan republik indonesia.
- Listianah, S. (2026). Analisis Manajemen Risiko Financial Technology (Fintec): Kerangka Konseptual dan Tinjauan Literature.

- Marwa, S., Barokah, M. A., Setiawan, A. F., Fitrianiingsih, W., Rahmadani, A., & Ardiyanti, S. A. (2025). Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah inisiatif seperti Peta Jalan Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020-2025. 3(3), 195–206.
- Nurazizah, T., & Vidiati, C. (2025). Peran Fintech Syariah dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Umat di Era Digitalisasi Keuangan. 4(10), 2737–2749.
- Oktaviana, U. K., Miranti, T., & Ratnasari, K. (2024). Diversifikasi dan stabilitas perbankan syariah di ASEAN. <https://repository.uin-malang.ac.id/21590/>
- Rahmah, H. A. (2025). Tantangan dan Solusi pada Model Manajemen Risiko Teknologi Keuangan Syariah di Indonesia. 4(1), 294–300.
- Rozi, F., AR, S. W. S., Khowatim, K., & Rochayatun, S. (2024). Peran financial technology (fintech) syariah dalam perekonomian negara di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(2), 1668–1674. <https://repository.uin-malang.ac.id/21089/>
- Slamet, S. (2009). Strategi mengembangkan teknologi informasi & komunikasi di Perguruan Tinggi Agama Islam menuju kawasan kampus digital. <https://repository.uin-malang.ac.id/437/>
- Vidiati, C., & Dpp, G. N. (2024). Inovasi dan Pengembangan Fintech Syariah sebagai Solusi Keuangan Modern yang Berlandaskan Prinsip Syariah Inovasi dan Pengembangan Fintech Syariah sebagai Solusi e-ISSN : 2809-8862 Keuangan Modern yang Berlandaskan Prinsip Syariah. 15.
- Zahira, S. N. (2025). Analisis manajemen risiko berbasis teknologi informasi pada produk E-Banking syariah. 3, 898–905.
- Zahro, A. (2024). Kompleksitas manajemen risiko di perbankan Syariah: Identifikasi , pengukuran , dan strategi mitigasi. 2(5), 1242–1247.