

Penerapan manajemen risiko operasional pada *mobile banking syariah*

Jesika Devi Mufita Anggraini

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: anggrainijesika744@gmail.com

Kata Kunci:

Manajemen risiko; mobile banking syariah; risiko operasional; kepatuhan syariah; kepercayaan nasabah.

Keywords:

Risk management; islamic mobile banking; operational risk; sharia compliance; customer trust.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan syariah menghadirkan layanan mobile banking sebagai sarana transaksi yang cepat, praktis, dan efisien. Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat berbagai risiko operasional yang bersumber dari kesalahan manusia, gangguan sistem, kelemahan proses internal, serta ancaman eksternal seperti kejahatan siber. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan manajemen risiko operasional pada mobile banking syariah serta kaitannya dengan kepatuhan syariah dalam menjaga kepercayaan nasabah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi kepustakaan terhadap berbagai literatur yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional dilaksanakan melalui tahapan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko secara berkelanjutan. Penerapan sistem keamanan digital, penguatan pengendalian internal, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi strategi utama dalam meminimalkan risiko. Selain itu, kepatuhan syariah berperan penting dalam memastikan seluruh layanan dan transaksi sesuai prinsip Islam, sehingga meningkatkan reputasi dan keyakinan nasabah. Integrasi antara manajemen risiko operasional dan kepatuhan syariah terbukti menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan mobile banking yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus berinovasi serta memperkuat sistem pengawasan guna menghadapi dinamika risiko di era digital.

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged Islamic banks to provide mobile banking services as a fast, practical, and efficient transaction platform. However, behind this convenience lie various operational risks arising from human error, system failures, weak internal processes, and external threats such as cybercrime. This study aims to analyze the implementation of operational risk management in Islamic mobile banking and its relationship with Sharia compliance in maintaining customer trust. The research uses a descriptive qualitative approach through a literature review of relevant sources. The findings show that operational risk management is carried out through the stages of risk identification, measurement, monitoring, and control on a continuous basis. The implementation of digital security systems, strengthening internal controls, and improving human resource competencies are the main strategies to minimize risks. In addition, Sharia compliance plays an important role in ensuring that all services and transactions are in accordance with Islamic principles, thereby enhancing reputation and customer confidence. The integration of operational risk management and Sharia compliance is proven to be an essential factor in creating secure, reliable, and sustainable mobile banking services. Therefore, Islamic banks need to continuously innovate and strengthen supervisory systems to address the dynamic risks of the digital era.



Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah secara signifikan mengubah sektor perbankan, khususnya perbankan syariah. Bank-bank syariah didorong oleh transformasi digital untuk menawarkan layanan berbasis teknologi guna memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berubah. Mobile banking adalah salah satu inovasi yang memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi keuangan dengan cepat, sederhana, dan efektif tanpa dibatasi oleh waktu atau lokasi. Di era digital, layanan ini meningkatkan akses publik terhadap layanan keuangan syariah sekaligus meningkatkan kualitas layanan (Arfan, 2025).

Di balik kemudahan ini, perbankan syariah rentan terhadap sejumlah bahaya, terutama risiko operasional. Salah satu bahaya utama yang ditimbulkan oleh kompleksitas teknologi digital adalah risiko operasional. Risiko operasional, menurut (Anam, 2023), yaitu timbul dari kesalahan manusia, kerusakan sistem, kegagalan proses internal, dan variabel eksternal yang dapat memengaruhi kinerja bank syariah. Jika risiko ini tidak dikelola dengan baik, dapat mengakibatkan kerugian finansial ataupun non finansial.

Perbankan syariah harus menggunakan manajemen risiko operasional untuk mengurangi bahaya-bahaya tersebut. Identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian potensi bahaya dalam aktivitas operasional merupakan tujuan dari manajemen risiko. Manajemen risiko, menurut (Oktaviana & Handoko, 2015), adalah prosedur metodis yang digunakan untuk menjaga stabilitas kinerja bank dan mengurangi kemungkinan kerugian di masa depan. Bank syariah dapat meningkatkan ketahanan operasional dan menjunjung tinggi kepercayaan publik dengan menerapkan manajemen risiko yang baik.

Namun, perbankan Islam mencakup ciri khas yang membedakannya dari perbankan tradisional, seperti kewajiban untuk mengikuti hukum Syariah. Komponen kunci dari setiap aktivitas bank adalah kepatuhan Syariah. Kepatuhan Syariah, menurut (Ihyak et al., 2023), adalah kewajiban lembaga keuangan Islam untuk menjamin bahwa semua operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Selain sebagai pedoman operasional, kepatuhan ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan reputasi publik.

Keberhasilan layanan mobile banking syariah sangat bergantung pada kepercayaan pelanggan. Jika pelanggan yakin bahwa transaksi mereka sesuai dengan aturan Syariah, mereka akan menggunakan layanan ini. Dengan demikian, taktik utama untuk menjaga kepercayaan nasabah adalah dengan menggabungkan manajemen risiko operasional dengan kepatuhan Syariah. Dalam konteks ini, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana manajemen risiko operasional diimplementasikan dalam mobile banking syariah dari sudut pandang kepatuhan Syariah dalam upaya menjaga kepercayaan nasabah.

Selain itu, perkembangan layanan mobile banking syariah juga tidak terlepas dari meningkatnya tuntutan nasabah terhadap keamanan, kenyamanan, dan transparansi dalam bertransaksi. Nasabah tidak hanya mengharapkan kemudahan akses layanan,

tetapi juga jaminan bahwa sistem yang digunakan mampu melindungi data dan dana mereka dari berbagai potensi risiko. Di sisi lain, kepatuhan terhadap prinsip syariah juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah Muslim dalam memilih layanan perbankan. Oleh karena itu, kombinasi antara pengelolaan risiko yang baik dan penerapan nilai-nilai syariah secara konsisten menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking syariah.

Pembahasan

Konsep Manajemen Risiko Operasional dalam Perbankan Syariah

Manajemen risiko operasional merupakan salah satu komponen penting dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan perbankan syariah di tengah perkembangan industri keuangan yang semakin kompleks. Aktivitas operasional bank yang melibatkan manusia, sistem teknologi, serta prosedur kerja membuka peluang terjadinya berbagai kesalahan yang dapat berdampak pada kinerja institusi. Oleh karena itu, manajemen risiko operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai bagian dari strategi organisasi dalam meningkatkan efektivitas operasional dan menjaga kepercayaan nasabah.

Risiko operasional sendiri memiliki cakupan yang luas, mulai dari kesalahan dalam proses transaksi, kegagalan sistem teknologi, hingga kelemahan dalam prosedur internal. Kondisi ini menunjukkan bahwa risiko operasional dapat muncul dari berbagai sumber yang saling berkaitan. (Ni'mah et al., 2024) menjelaskan bahwa risiko operasional timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, serta gangguan sistem yang dapat menghambat jalannya aktivitas perbankan syariah. Selain itu, risiko ini juga memiliki hubungan erat dengan risiko lain seperti risiko hukum dan risiko reputasi, sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi.

Dalam praktiknya, penerapan manajemen risiko operasional dilakukan melalui tahapan yang sistematis dan berkelanjutan. Proses ini dimulai dari identifikasi risiko untuk mengenali berbagai potensi risiko yang mungkin terjadi. Selanjutnya dilakukan analisis untuk menilai tingkat kemungkinan dan dampak yang ditimbulkan. Tahap berikutnya adalah pemantauan risiko secara berkala untuk memastikan bahwa risiko tetap berada dalam batas yang dapat diterima. Terakhir, dilakukan pengendalian risiko melalui berbagai strategi mitigasi. (Mustofa, 2024) menegaskan bahwa manajemen risiko merupakan proses berkelanjutan yang harus diterapkan secara konsisten guna menjaga stabilitas kinerja bank serta mencegah potensi kerugian di masa mendatang.

Dalam konteks perbankan syariah, manajemen risiko operasional memiliki karakteristik yang khas karena harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini berarti bahwa pengelolaan risiko tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan keamanan, tetapi juga harus memperhatikan nilai-nilai Islam seperti keadilan, transparansi, dan kejujuran. Dengan demikian, manajemen risiko operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai instrumen dalam menjaga integritas dan kredibilitas perbankan syariah.

Risiko Operasional dalam Layanan Mobile Banking Syariah

BSI Perkembangan teknologi digital telah mendorong perbankan syariah untuk menghadirkan layanan mobile banking sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat dan fleksibel tanpa harus datang ke kantor cabang. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko operasional yang semakin kompleks akibat ketergantungan pada sistem teknologi informasi.

Risiko operasional dalam mobile banking umumnya berkaitan dengan gangguan sistem, kesalahan transaksi, serta ancaman keamanan seperti pencurian data dan penipuan digital. Ketidakstabilan sistem dapat menyebabkan transaksi gagal atau tertunda, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, ancaman kejahatan cyber seperti peretasan dan kebocoran data menjadi tantangan serius dalam menjaga keamanan layanan digital. (Muttaqin & Khasanah, 2023) menyatakan bahwa risiko operasional dalam perbankan syariah dapat disebabkan oleh faktor human error, kegagalan sistem, serta faktor eksternal yang sulit dikendalikan.

Selain faktor teknologi, peran sumber daya manusia juga sangat berpengaruh terhadap munculnya risiko operasional. Kurangnya pemahaman terhadap sistem, kesalahan dalam penggunaan aplikasi, serta lemahnya pengawasan internal dapat meningkatkan potensi terjadinya risiko. Dalam konteks mobile banking, meskipun sistem telah dirancang dengan tingkat keamanan yang tinggi, kesalahan pengguna tetap dapat menjadi sumber risiko yang signifikan.

Di sisi lain, risiko operasional dalam lembaga keuangan syariah bersifat inheren atau melekat pada setiap aktivitas operasional. Artinya, risiko tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, tetapi harus dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan dampak yang merugikan. (Oktaviani & Basyariah, 2022) menegaskan bahwa risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas lembaga keuangan syariah, sehingga diperlukan sistem pengelolaan risiko yang komprehensif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengelolaan risiko pada mobile banking harus dilakukan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan aspek teknologi, manusia, serta lingkungan eksternal.

Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Mobile Banking Syariah

Penerapan manajemen risiko operasional pada mobile banking syariah dilakukan melalui proses yang terstruktur dan berkesinambungan. Tahap awal adalah identifikasi risiko untuk mengenali berbagai potensi gangguan yang dapat terjadi dalam sistem layanan. Tahap ini menjadi dasar dalam menentukan strategi pengelolaan risiko yang efektif dan efisien.

Setelah risiko diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah pengukuran risiko untuk menilai tingkat kemungkinan terjadinya risiko serta dampaknya terhadap operasional bank. Proses ini membantu manajemen dalam menentukan prioritas penanganan risiko sehingga sumber daya dapat digunakan secara optimal. (Tsania & Solekah, 2023) menyatakan bahwa pengukuran risiko merupakan bagian penting dalam manajemen risiko karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang tepat.

Selanjutnya, dilakukan pemantauan risiko secara berkala untuk memastikan bahwa risiko tetap berada dalam batas yang dapat dikendalikan. Dalam layanan mobile banking, pemantauan ini biasanya didukung oleh sistem teknologi yang mampu mendeteksi aktivitas mencurigakan secara real-time. Hal ini memungkinkan bank untuk merespons risiko dengan cepat serta mencegah terjadinya kerugian yang lebih besar.

Pengendalian risiko dilakukan melalui berbagai strategi, seperti peningkatan keamanan sistem teknologi, penyempurnaan prosedur operasional, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. (Muttaqien et al., 2025) menekankan bahwa faktor manusia merupakan salah satu penyebab utama risiko operasional, sehingga pelatihan dan pengawasan menjadi langkah penting dalam meminimalkan kesalahan. Selain itu, bank juga perlu mengembangkan sistem pengendalian internal yang kuat agar setiap aktivitas operasional dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, penerapan manajemen risiko operasional pada mobile banking syariah tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup aspek organisasi, prosedur, dan sumber daya manusia secara menyeluruh. Pendekatan yang terintegrasi ini menjadi kunci dalam menciptakan sistem layanan yang aman dan terpercaya.

Kepatuhan Syariah sebagai Landasan Pengelolaan Risiko

Kepatuhan syariah merupakan landasan utama dalam operasional perbankan syariah yang membedakannya dari perbankan konvensional. Kepatuhan ini mencerminkan kesesuaian seluruh aktivitas bank dengan prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba. Dalam konteks manajemen risiko operasional, kepatuhan syariah memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai dengan ketentuan syariah.

Dalam layanan mobile banking, kepatuhan syariah tidak hanya terbatas pada produk dan transaksi, tetapi juga mencakup sistem teknologi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip syariah harus terintegrasi dalam seluruh proses operasional. (Muttaqin & Khasanah, 2023) menjelaskan bahwa kepatuhan syariah merupakan bentuk tanggung jawab lembaga keuangan syariah dalam menjaga integritas operasional serta memastikan kesesuaian dengan nilai-nilai Islam. Pengawasan terhadap kepatuhan ini dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah sebagai bagian dari sistem pengendalian internal.

Kepatuhan syariah juga berkaitan erat dengan risiko reputasi. Ketidaksesuaian dengan prinsip syariah dapat menimbulkan persepsi negatif di masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penerapan kepatuhan syariah harus dilakukan secara konsisten dan terintegrasi dengan manajemen risiko operasional. Dengan demikian, kepatuhan syariah tidak hanya berfungsi sebagai pedoman operasional, tetapi juga sebagai strategi dalam menjaga kepercayaan publik terhadap perbankan syariah.

Kepercayaan Nasabah sebagai Dampak Penerapan Manajemen Risiko dan Kepatuhan Syariah

Kepercayaan nasabah merupakan faktor utama dalam keberhasilan layanan mobile banking syariah. Dalam konteks ini, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan keamanan layanan, tetapi juga dengan keyakinan bahwa seluruh aktivitas operasional sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini menjadikan kepercayaan dalam perbankan syariah memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan dengan perbankan konvensional.

Penerapan manajemen risiko operasional yang efektif akan memberikan rasa aman bagi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Sistem yang stabil, aman, dan terpercaya akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Di sisi lain, kepatuhan syariah akan memperkuat keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan tidak bertentangan dengan ajaran Islam.

(Ihyak et al., 2023) menyatakan bahwa hubungan antara bank syariah dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan yang mencakup aspek ekonomi dan spiritual. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya dibangun melalui kualitas layanan, tetapi juga melalui komitmen terhadap nilai-nilai syariah.

Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola risiko operasional atau pelanggaran terhadap prinsip syariah dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah serta merusak reputasi bank. Oleh karena itu, integrasi antara manajemen risiko operasional dan kepatuhan syariah menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan serta meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking syariah.

Tantangan dan Strategi Penguatan Manajemen Risiko Operasional pada Mobile Banking Syariah

Perkembangan teknologi digital yang pesat membawa tantangan baru dalam penerapan manajemen risiko operasional pada mobile banking syariah. Tantangan tersebut mencakup aspek teknologi, sumber daya manusia, regulasi, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Kondisi ini menuntut bank syariah untuk memiliki sistem manajemen risiko yang adaptif dan responsif terhadap perubahan.

Ancaman kejahatan siber menjadi salah satu tantangan utama yang harus dihadapi. Serangan seperti phishing, malware, dan pencurian data dapat mengganggu keamanan sistem dan merugikan nasabah. Selain itu, perkembangan teknologi yang cepat menuntut bank untuk terus memperbarui sistem keamanan agar mampu menghadapi ancaman yang semakin kompleks.

Dari sisi sumber daya manusia, kurangnya pemahaman terhadap sistem digital juga dapat meningkatkan risiko operasional. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan serta edukasi kepada nasabah menjadi langkah penting dalam meminimalkan risiko. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan literasi digital masyarakat agar nasabah dapat menggunakan layanan mobile banking dengan lebih aman dan bijak.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan strategi penguatan manajemen risiko yang komprehensif, seperti peningkatan sistem keamanan, penguatan pengendalian internal, serta pengembangan budaya sadar risiko di

lingkungan organisasi. Integrasi antara inovasi teknologi dan prinsip syariah juga harus terus dijaga agar layanan yang dikembangkan tetap sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Dengan pendekatan yang adaptif dan proaktif, bank syariah dapat menciptakan layanan mobile banking yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan, sehingga mampu mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Kesimpulan dan Saran

Penerapan manajemen risiko operasional pada mobile banking syariah merupakan langkah strategis dalam menjaga stabilitas operasional sekaligus meningkatkan kepercayaan nasabah. Risiko operasional yang timbul dari faktor manusia, sistem, dan prosedur tidak dapat dihindari sepenuhnya, namun dapat diminimalkan melalui pengelolaan yang terstruktur dan berkelanjutan. Proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian menjadi fondasi utama dalam menciptakan sistem layanan yang aman dan andal.

Dalam konteks layanan mobile banking, kompleksitas risiko semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi digital. Ancaman seperti gangguan sistem, kesalahan transaksi, serta kejahatan siber menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh perbankan syariah. Oleh karena itu, integrasi antara teknologi dan manajemen risiko menjadi sangat penting dalam mendukung efektivitas pengelolaan risiko operasional. Selain itu, peran sumber daya manusia juga menjadi faktor kunci, sehingga peningkatan kompetensi dan penguatan budaya sadar risiko perlu terus dilakukan.

Di sisi lain, kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi aspek fundamental yang membedakan perbankan syariah dari perbankan konvensional. Kepatuhan ini tidak hanya berkaitan dengan produk dan transaksi, tetapi juga mencakup seluruh proses operasional, termasuk dalam pengelolaan risiko. Integrasi antara manajemen risiko operasional dan kepatuhan syariah menjadi kunci dalam menjaga integritas lembaga serta membangun kepercayaan nasabah yang bersifat tidak hanya ekonomi, tetapi juga spiritual. Dengan demikian, keberhasilan penerapan manajemen risiko operasional pada mobile banking syariah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dalam mengendalikan risiko, tetapi juga oleh konsistensi dalam menerapkan prinsip syariah serta kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi. Upaya ini akan memperkuat posisi perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.

Daftar Pustaka

- Anam, H. (2023). Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah; Teori dan Manfaat. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–31.
- Arfan, A. (2025). *Inisiatif Bank Indonesia dalam perencanaan pengembangan perbankan syariah*. <https://repository.uin-malang.ac.id/23336/>
- Ihyak, M., Segaf, S., & Suprayitno, E. (2023). Risk management in Islamic financial institutions (literature review). *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 1560–1567. <https://repository.uin-malang.ac.id/16775/>

- Mustofa, I. (2024). Implementasi Manajemen Risiko Kepatuhan Dalam Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Studies on Humanities, Social Sciences and Education*, 1(3), 25–34.
- Muttaqien, M. K., Mas'ud, T., Matondang, M. R. P., & Wicaksono, A. T. S. (2025). Sosialisasi Manfaat Menggunakan Layanan Perbankan Syariah. *Jumat Ekonomi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 65–70. <https://repository.uin-malang.ac.id/24690/>
- Muttaqin, Q., & Khasanah, U. (2023). Analisis kepatuhan prinsip syariah dalam layanan e-money perspektif Maqashid Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 1806–1811. <https://repository.uin-malang.ac.id/16236/>
- Ni'mah, J., Kusumaningrum, B., Asiyah, B. N., & Subagyo, R. (2024). Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2843–2850.
- Oktaviana, U. K., & Handoko, M. S. (2015). *Praktek manajemen risiko BPRS di Jawa Timur*.
- Oktaviani, S., & Basyariah, N. (2022). Analisis manajemen risiko layanan mobile banking pada bank syariah. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi*, 15(1), 29–34.
- Tsania, R., & Solekah, N. A. (2023). Understanding Students'intention To Use Mobile Banking: Impacted By Ease Of Use, Security, Trust, And Lifestyle. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 467–484.