

Analisis manajemen risiko layanan *mobile banking* pada bank syariah

Nurul Hidayah

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

Kata Kunci:

mobile banking; nasabah;
layanan; bank syariah;
risiko

Keywords:

mobile banking;
customer; service; Islamic
bank; risk

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko terhadap layanan penggunaan *mobile banking* di lembaga keuangan syariah. Dengan adanya layanan *mobile banking*, membuat para nasabah atau pengguna lebih mudah dalam melakukan transaksi sewaktu-waktu dan dimanapun. Manfaat *mobile banking* tersebut juga memiliki dampak risiko seperti penipuan, nomor rekening di hack dan masih banyak lagi. Maka untuk mengantisipasinya, lembaga bank harus lebih memikirkan bagaimana agar risiko tersebut bisa teratasi agar para nasabah tetap puas menggunakan layanan *mobile banking*.

ABSTRACT

This research aims to determine the risks of using mobile banking services I sharia financial institutions. With the existence of mobile banking services, it makes it easier for customer or users to carry out transactions at any time and anywhere. The benefits of mobile banking also have risks such as fraud, account numbers being hacked and many more. So to anticipate this, banking institutions must think more about how to overcome these risks so that customers remain satisfied using mobile banking services.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang canggih di era modern ini mengalami pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat. Salah satu contoh kemajuan yang dapat diamati adalah teknologi informasi. Manajemen bisnis TI dan para praktisi bisnis menghadapi tantangan besar dalam mengelola teknologi informasi dan sistem informasi yang mendukung proses bisnis saat ini. Salah satu bentuk dari pertumbuhan teknologi saat ini ialah internet (Iqbal et al., 2019).

Salah satu pertumbuhan teknologi internet yang dilakukan dalam perusahaan ialah industri perbankan. Hal ini bisa dilihat dari berbagai lembaga perbankan yang menerapkan dan mengembangkan produknya dengan menggunakan layanan internet banking untuk mempermudah para nasabah yang memungkinkan untuk melakukan transaksi dalam waktu kapanpun dan dimanapun (Putri & Rahayu, 2022).

Dengan adanya teknologi internet, mampu memberikan manfaat seperti komunikasi dimanapun dan dalam waktu yang tak terbatas. Negara Indonesia adalah negara keempat di dunia dengan jumlah orang yang paling banyak menggunakan



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

internet. Dalam istilah e-commerce, orang menggunakan internet bukan hanya untuk mencari informasi, tetapi juga dilakukan untuk melakukan transaksi ekonomi (Firmansyah et al., 2022). Industri perbankan berfokus pada kemajuan teknologi dengan penyediaan layanan perbankan melalui internet. Dibandingkan dengan industri lain, industri perbankan memiliki kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi. Ada berbagai jenis teknologi, seperti mesin pembayaran, *automated teller* (ATM), sistem aplikasi bank, sistem kliring elektronik, sistem penyelesaian tunai dalam waktu nyata, dan internet banking (Fajri & Violita, 2023).

Walaupun industri perbankan memiliki banyak keuntungan dalam lingkup layanan perbankan digital, namun sistem yang digunakan terdapat juga risiko atau ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Inovasi yang diberikan oleh perbankan syariah juga membawa risiko digital bagi industri bank, salah satunya yaitu risiko keamanan siber. Salah satu elemen yang sangat penting dalam pengelolaan suatu bank adalah manajemen risiko. Oleh karena itu, perusahaan harus memikirkan cara untuk mencegah berbagai risiko yang mungkin muncul di kemudian hari. Sehingga dibutuhkan peningkatan kapasitas manajemen risiko perbankan karena digitalisasi dan transformasi industri perbankan yang pesat.

Pembahasan

Manajemen Risiko

Risiko adalah konsekuensi dari kerugian yang harus ditanggung sebagai akibat dari munculnya suatu peristiwa atau kejadian. Oleh karena itu, risiko dalam perbankan syariah merupakan peristiwa yang dapat diprediksi dan dapat berdampak negative pada dunia perbankan. BCBS menggambarkan risiko operasional sebagai hasil dari kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan ketidaksempurnaan prosedur kerja yang dapat menyebabkan kegagalan risiko operasional (Anam, 2023).

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 terkait Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Bank umum syariah menghadapi sepuluh risiko, antara lain risiko likuiditas, strategi, kredit, hukum, pasar, operasional, imbal hasil, reputasi, dan risiko investasi (Siregar et al., 2021).

Manajemen risiko disebut juga sebagai metode logis dan sistematis untuk mengenali, menetapkan solusi, menentukan sikap, menghitung, dan memantau dan melaporkan risiko yang terjadi pada setiap tindakan. Maka, manajemen risiko dibutuhkan untuk mendukung pencapaian tujuan, mengharuskan mengambil risiko yang jauh lebih besar dengan melakukan aktivitas yang memberi banyak peluang yang jauh lebih besar, mengurangi terjadinya kesalahan secara fatal, menyadari bahwa risiko bisa saja terjadi di setiap aktivitas suatu organisasi, sehingga mengharuskan setiap orang harus mengambil sikap dan solusi yang sesuai terhadap risiko (Syafii & Siregar, 2020).

Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan industri perbankan yang digunakan melalui perangkat mobile melalui handphone, yang bertujuan sebagai transaksi (Linnatunnisa & Safitri, 2022). Perbankan memberikan pengguna layanan mobile banking untuk

menjalankan transaksi dan memenuhi kebutuhan pengguna. Tujuan penggunaan mobile banking adalah untuk menjadi lebih mudah, aman, efektif, dan efisien. M-Banking memungkinkan para pelanggan melakukan transaksi lebih mudah melalui ponsel dan juga melalui SMS (Kartika & Segaf, 2022).

Manfaat Mobile Banking

Layanan m-banking dapat menawarkan banyak kegunaan dan kemudahan bagi para penggunanya (Andrayani & Solekah, 2021). Selain itu, para pelanggan juga dapat melakukan layanan saat mereka membutuhkannya tanpa harus datang ke lembaga keuangan. Untuk fitur layanan m-banking yang ditawarkan oleh bank termasuk layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (Listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi internet, bpjs, dan zakat), pembelian pulsa dan tiket, dan layanan informasi seperti, saldo, mutase rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang atau ATM yang terdekat. Tujuan dari mobile banking yaitu untuk meningkatkan layanan pelanggan, memenuhi keinginan konsumen, dan memudahkan sistem transaksi. Nasabah juga bisa menggunakan layanan mobile banking untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit, dan mengirim uang antar rekening bank (Nurdin et al., 2021)

Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 terkait penarapan manajemen resiko pada aktivitas layanan jasa perbankan melalui sistem internet, Bank Indonesia telah menetapkan peraturan yang mengatur pengelolaan dan manajemen resiko untuk operasi internet banking, termasuk mobile banking (Atieq & Nurpiani, 2022).

Dilihat dari sisi keamanannya, m-banking tidak seaman yang diharapkan karena memiliki beberapa keterbatasan. Misalnya, jika terjadi gangguan pada jaringan, nasabah akan kesulitan dalam mengakses, karena akses m-banking yang terhenti atau mengalami macet. Selain itu, nasabah juga harus mempunyai jaringan internet yang stabil agar bisa mengaksesnya, dan tingkat keamanannya juga akan menurun. Selain itu, orang yang mempunyai keahlian terhadap system juga memiliki celah untuk bertindak kejahatan terhadap layanan m-banking, atau disebut dengan cybercrime.

Pharming adalah modus yang paling umum dilakukan oleh pelaku cyber, dimana penipu menjalankan aksinya dengan menukar dari situs web yang sebenarnya ke situs web palsu tanpa diketahui atau disadari oleh korban, kemudian data yang diambil oleh korban dimasukkan, sehingga korban masuk ke tempat dimana penipu mempermainkan. Sementara, penipu yang menggunakan perangkat lunak untuk menyembunyikan identitas dengan menggunakan nama, alamat email, atau nomor telepon palsu di computer dikenal dengan sebutan spoofing.

Berikutnya adalah program Keylogger, yang bisa menghafal tombol keyboard yang dipakai oleh korban tanpa mereka menyadarinya. Proses menyadap paket data yang sering muncul di jaringan juga dikenal dengan nama sniffing. Selain itu, nasabah beresiko mengalami penipuan phishing/smishing, Dimana para pelaku berpura-pura menjadi lembaga keuangan dan meminta informasi rekening para korban. Para pelaku memperoleh informasi korban seperti nomor kredit, user ID, PIN secara tidak sah yang

kemudian digunakan untuk melakukan penipuan kartu kredit, mengakses rekening, atau meminta para korban untuk melakukan transfer ke rekening tertentu dengan taruhan diberikan bonus. Jika smartphone korban hilang atau dicuri, fitur keamanan m-banking yang tidak bisa diserver akan dihack, yang menimbulkan resiko pencurian data dan hilangnya kepuasan para nasabah atau pelanggan (Kota & Kusumastuti, 2022).

Resiko juga bisa terjadi karena faktor lain yaitu suatu ketidakjelasan yang mungkin merugikan pengguna. Menurut Theori Of Planned Behavior (TPB), risiko dapat berpengaruh terhadap minat individu tau keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi. Maka, lembaga keuangan harus meningkatkan system keamanan dan memberi tahu nasabah terkait bahaya agar mereka tidak khawatir dan membuat penyedia layanan m-banking lebih dipercaya (Makmuriyah & Vanni, 2020).

Risiko Pelayanan Mobile Banking Pada Perbankan Syariah

Selain menawarkan berbagai fitur dan keuntungan yang menarik bagi pelanggan, layanan perbankan seluler juga memiliki sejumlah ancaman yang dapat membahayakan pelanggan. Misalnya dari sisi keamanannya dapat diambil alih atau diretas oleh individu yang tidak bertanggung jawab, mengalami gangguan yang menyebabkan tidak bisa diakses ketika jaringan seluler handphone pelanggan tidak tersedia, dan syarat minimal untuk membeli pulsa seluler (Susanto et al., 2022).

BSM diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dengan berbagai inovasi yang dituangkan dalam fitur produk melalui m-banking. Meskipun layanan yang ditawarkan cukup memuaskan, masih sedikit orang yang menggunakan aplikasi m-banking. Hal ini disebabkan oleh fakta, bahwa semakin maraknya kejahatan seiring dengan perkembangan teknologi yang ditimbulkan dari orang-orang yang tidak konsisten dan menyalahgunakan sistem internet atau biasa disebut dengan cybercrime (Wafie & Segaf, 2023). Akibatnya, masyarakat terutama nasabah BSM, menjadi ragu untuk menggunakan layanan keuangan online (Makmuriyah & Vanni, 2020).

Kesimpulan dan Saran

Seiring dengan perkembangan zaman yang canggih ini, dunia banyak mengalami kemajuan pesat salah satunya pada teknologi informasi salah satunya di industri perbankan. lembaga keuangan perbankan memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan mengembangkan produknya dengan menggunakan layanan internet atau yang disebut dengan mobile banking. m-banking ini memiliki manfaat untuk memperoleh keringanan terhadap pelanggan dalam melakukan transaksi tanpa batas periode dan lokasi, sehingga banyak masyarakat sekarang yang menggunakan layanan internet m-banking.

Namun perlu diingat, meskipun banyak manfaatnya, layanan m-banking juga memiliki risiko seperti penipuan, nomor rekening di hack dengan oknum-oknum yang ahli terhadap sistem yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan sistem internet. Hal tersebut mampu membuat keraguan dan kepuasan para nasabah untuk menggunakan layanan m-banking. Maka dari itu, lembaga bank perlu meningkatkan

sistem keamanan pada layanan m-banking agar para nasabah merasa lebih aman dan puas menggunakan sistem internet m-banking.

Daftar Pustaka

- Anam, H. (2023). Manajemen risiko operasional bank syariah; Teori dan manfaat. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–31. <https://doi.org/10.33367/at.v5i1.1476>
- Andrayani, K. F., & Solekah, N. A. (2021). *Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality)*.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Fajri, A. M., & Violita, E. S. (2023). Analisis manajemen risiko bank syariah dalam melakukan transformasi digital (Studi kasus pada Bank AS). *Owner*, 7(2), 1249–1258. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1373>
- Firmansyah, F., Purnamasari, P. E., & Prajawati, M. I. (2022). E-banking service quality dan e-trust serta implikasinya pada e-customer satisfaction dan e-customer loyalty. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 18(2), 122–140. <https://doi.org/10.18860/iq.v18i2.13857>
- Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2022). Pengaruh teknologi informasi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* (Studi kasus pada nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1). <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/8854>
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi peran model TAM dan CARTER terhadap optimalisasi kepuasan nasabah mobile syariah banking di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 9(02), 152. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v9i02.3969>
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis pengaruh minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dengan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3). <https://itskhatulistiwa.ac.id/ojsapresiasiekonomi/index.php/apresiasiekonomi/article/view/515>
- Linnatunnisa, S., & Safitri, R. (2022). Pengaruh gaya hidup dan perceived ease of use terhadap keputusan mahasiswa menggunakan mobile banking yang dimediasi sikap pengguna. 9(1). <https://journal.feb-uniss.ac.id/index.php/home/article/view/74>
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis*, 5(1). <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Nuridin., Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>
- Putri, D. S. P., & Rahayu, Y. S. (2022). Pengaruh digital marketing terhadap keputusan pembelian produk jasa pada fintech syariah (Studi pada ErahN.Id). *Jurnal Masharif Al-*

- Syariah: *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(3). <http://repository.uin-malang.ac.id/12520/>
- Siregar, H., Dinia, J., & Septiani, R. (2021). Analisis manajemen risiko terhadap penggunaan e-banking (mobile banking dan internet banking) pada Bank BNI Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i1.4229>
- Susanto, I., Mukri, M., Bahrudin, M., & Hanif, H. (2022). Efektivitas dan risiko penggunaan m-banking pada bank syariah indonesia terhadap kepuasan pelanggan. *JMBK: Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 3(2), 161–170. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v3i2.73>
- Syafii, I., & Siregar, S. (2020). Manajemen risiko perbankan syariah. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*. <https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks/article/view/520>
- Wafie, S., & Segaf, S. (2023). Pemanfaatan informasi dan teknologi dalam implementasi manajemen pengendalian risiko likuiditas di BMT UGT Nusantara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9481>