

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN E-BANKING (MOBILE BANKING DAN INTERNET BANKING) PADA BANK BNI SYARIAH

Hotnaida Siregar¹, Juharati Dinia², Retno Septiani³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI

¹azrannayy0215@gmail.com, ²juharatihh@gmail.com, ³septianiretno09@gmail.com,

Keyword	Abstract
BNI Syariah E-banking	<i>E-banking is an application that launches banks in order to improve operational activities with a variety of financial and non financial transactions. One of the banks that launches Electronic transactions is BNI Syariah bank. E-banking is a twenty-four-hour banking service provided for finance to be able to conduct banking transactions through mobile phones connected to the internet. E-banking at BNI Syariah Bank. As background research because there is an increase in the use of electronic transactions at the time of this pandemic. The ease of use of e-banking can be put aside by some people to reduce, lie and break into savings funds. This research is a literature study conducted by collecting data through the annual report book and BNI Syariah website by reading, recording and managing data so that it gets results. The data collection is done at secondary data sources which are then analyzed by qualitative descriptive methods. The results show that BNI Syariah carries out risk management on the use of electronic transactions by following Bank Indonesia Regulation No. 13/23 / PBI / 2011 concerning the Implementation of Risk Management for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units. In addition, to avoid risk, BNI Syariah provides tips on safe tips, requirements, how to register in accordance with procedures, and also limits transactions in the use of E-banking to avoid fraud, requiring use and problems of use.</i>

© 2021 JMB, All right reserved

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Selain itu perkembangan teknologi informasi juga telah mendorong inovasi di bidang jasa pelayanan termasuk jasa pelayanan perbankan. Electronic transaction merupakan salah satu bentuk baru pengembangan delivery channel pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi.

E-banking adalah layanan melakukan transaksi perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui aplikasi milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank. Pandemi yang terjadi saat ini mengubah pandangan masyarakat tentang penggunaan E-banking. Pelayanan bank dalam bentuk E-banking sepertinya telah menjadi keharusan.

Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi serta didukung dengan adanya pandemi saat ini. E-banking dapat menjembatani kebutuhan nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank. Selain itu, E-banking juga dapat digunakan sebagai saluran pepanjangan jarak jauh untuk mengantarkan jasa – jasa perbankan. Jasa – jasa yang diberikan melalui e-banking adalah transaksi yang juga diberikan melalui perbankan tradisional seperti pembukuan rekening tabungan, rekening mutasi serta transfer dana antar bank sejenis maupun tidak serta pembayaran tagihan.

Setiap bank di Indonesia sekarang dilengkapi dengan penggunaan fitur e-banking yang dapat dengan mudah digunakan dimana saja dan kapan saja hanya dengan bermodalkan aplikasi dan jaringan internet tetapi, sebelumnya sudah melakukan verifikasi terlebih dahulu di bank pilihan nasabah tersebut. Dengan demikian, bank juga dapat meminimalisir biaya operasional dan meningkatkan efisiensi cost overhead untuk dapat diambil alih ke keperluan yang lain.

E-banking merupakan aplikasi yang diluncurkan dalam rangka meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi selain meningkatkan kecepatan dan keakuratan transaksi serta pelayanan kepada nasabah, juga meningkatkan risiko misalnya, risiko operasional, risiko reputasi, risiko legal, risiko kepatuhan dan risiko strategi.

Pada kasus saat ini, kita sangat mengetahui bahwa virus covid 19 dapat menempel dipermukaan benda dan dapat bertahan hidup untuk kurun waktu tertentu. Beberapa masyarakat berpendapat bahwa dengan menggunakan fitur e-banking dapat mengurangi atau memperkecil penyebaran virus tersebut. Dengan menggunakan fitur e-

banking kita secara tidak langsung dapat membantu melakukan pencegahan penularan virus tersebut.

Penggunaan e-banking juga harus menjadi perhatian penting karena kemudahannya yang hanya menggunakan nomer ponsel sebagai alat bank untuk mengirimkan password khusus ke nomor ponsel yang dimiliki nasabah yang disebut OTP (One Time Password) sebagai alat verifikasi. Jadi, memudahkan seseorang untuk mengakses e-banking nasabah dan dapat dijadikan aksi kejahatan.

dalam mempertahankan hubungan jarak jauh dengan nasabah, pihak bank tentu memerlukan sebuah konsep kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang terpercaya terhadap eksistensi jasa elektronik agar bank dapat mempertahankan eksistensinya dalam era digital. Seiring dengan maraknya kejahatan elektronik seperti pembobolan akun (account hacking), faktor kepercayaan (trust) menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan e-banking pada transaksi perbankan. Oleh karena itu, tingkat persepsi kepercayaan nasabah terhadap teknologi e-banking suatu bank sangat menentukan kepuasan nasabah.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder. Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang didapat secara tidak langsung melalui perantara seperti jurnal, buku serta artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode analisis data yang dilakukan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong, Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada

melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (indepth analysis), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BNI Syariah mencatat kenaikan transaksi menggunakan e-banking pada Maret 2020 sebesar 86% secara tahunan atau year on year (yoy). Kenaikan ini salah satunya dipengaruhi oleh tren transaksi yang sudah mulai beralih ke digital dan karena sosialisasi penggunaan layanan electronic channel selama masa pandemi COVID-19.

Banyak jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan BNI Syariah e-banking mulai dari yang non finansial seperti informasi saldo dan mutasi rekening (dapat memudahkan nasabah untuk dapat mengecek rekening koran untuk memastikan setiap transaksi yang dilakukan benar adanya dan dapat terhindar dari transaksi pencurian dana tabungan) hingga ke transaksi finansial seperti transfer, pembayaran tagihan serta pembelian pulsa. Beberapa transaksi tersebut bebas biaya administrasi. Jadi, nasabah tidak perlu khawatir dengan biaya administrasi yang menjadi salah satu beban penggunaan layanan electronic channel.

Direktur Keuangan dan Operasional BNI Syariah, Wahyu Avianto mengatakan ada lima fitur transaksi yang paling sering dipergunakan nasabah selama periode Februari-Maret 2020 diantaranya adalah transfer antar rekening BNI/BNI Syariah, pembayaran melalui virtual account, transfer antar bank, top up saldo uang elektronik dan pembelian pulsa Prabayar.

BNI syariah juga memberikan manfaat bagi nasabahnya yang menjadi calon jemaah haji dengan menyediakan opsi pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) melalui non teller yaitu melalui BNI Syariah mobile banking sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang untuk registrasi dan aktivasi mobile banking. Bagi nasabah dan

calon jemaah haji yang ingin melakukan registrasi dan aktivasi BNI Syariah mobile banking bisa dilakukan melalui link <https://bit.ly/PelunasanHajiBNIS1>.

Pengguna BNI Syariah e-banking tidak mengharuskan nasabah untuk melakukan registrasi dan verifikasi ke kantor cabang terdekat dengan menggunakan website ataupun aplikasi yang dapat di instal melalui playstore atau appstore resgistrasi maupun verifikasi dapat langsung dilakukan dimana saja dan kapan saja. BNI Syariah e-banking juga dapat diaktivasi dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri.

Meskipun memiliki keuntungan dan kemudahan semua transaksi bisnis memiliki risiko yang ditanggung. Risiko tersebut tidak bisa kita hindari tetapi dapat kita cegah untuk meminimalisir ancaman kerugian. Risiko yang terjadi dapat menghampiri bank tersebut maupun nasabahnya. Risiko yang sering dialami nasabah pada umumnya adalah lupa atau salah User-Id/password transaksi sebanyak 3 kali berturut-turut dapat menyebabkan terblokirnya fasilitas e-banking khususnya BNI Syariah mobile banking dan yang paling fatal jika nasabah tersebut kehilangan handphone yang telah diaktifkan BNI Syariah mobile banking dapat disalah gunakan untuk transaksi non finansial dan tidak menutup kemungkinan dapat disalahgunakan pula untuk transaksi finansial.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah disebutkan bahwa ada sepuluh risiko yang dihadapi bank umum syariah meliputi risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategi, resiko kepatuhan, risiko imbal hasil dan risiko investsi. Peneliti berpendapat beberapa risiko tersebut berkaitan dengan kesehatan bank dan dapat disebabkan oleh penyimpangan yang terjadi pada layanan electronic channel (BNI Syariah mobile banking dan internet banking) meliputi risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategi serta resiko kepatuhan.

1. Risiko Likuiditas dapat terjadi jika nasabah melakukan "Rush Money" atau

transaksi keuangan finansial secara terus menerus hingga melewati batas limit yang telah ditentukan oleh bank dalam electronic channel yang mengakibatkan bank tidak dapat memenuhi kewajiban terhadap nasabah.

2. Risiko Operasional dapat terjadi jika adanya kesalahan manusia maupun sistem. Kesalahan yang terjadi dapat berupa kecurangan, ketidakjujuran maupun kesalahan manajemen dan sistem e-banking.
3. Risiko Hukum dapat terjadi jika adanya pelayanan e-banking yang menyebabkan nasabah melaporkan perilaku tersebut kepada yang berwajib sehingga penyelesaiannya berurusan dengan hukum.
4. Risiko Reputasi dapat saling berhubungan dengan risiko hukum karena jika pelayanan bank melanggar hukum dapat menyebabkan image atau nama baik bank tersebut jelek sehingga bank kehilangan kepercayaan nasabah.
5. Risiko Strategi dapat terjadi apabila adanya kesalahan atau ketidaktepatan keputusan sehingga menyebabkan kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.
6. Risiko Kepatuhan dapat terjadi jika bank tidak mengikuti peraturan atau regulasi yang berlaku serta menyimpang dari prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian.

Pelaksanaan manajemen risiko BNI Syariah telah mengacu pada Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 tanggal 2 November 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah serta peraturan pelaksanaan lainnya yang terkait dengan Peraturan Bank Indonesia tersebut atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Penerapan manajemen risiko paling kurang mencakup empat pilar yaitu :

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah.

2. Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit manajemen risiko.
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko dan
4. Sistem pengendalian internal yang menyeluruh

Penerapan keempat pilar manajemen risiko, antara lain dilakukan oleh beberapa fungsi sebagai berikut :

1. Penetapan dan fungsi organisasi, antara lain :
 - a. Komite Pemantau Risiko (KPR) merupakan komite pada tingkat komisaris yang membantu Komisaris dalam pengawasan terhadap kebijakan dan implementasi Manajemen Risiko yang dilakukan Direksi.
 - b. Komite Kebijakan Risiko merupakan komite yang membantu Direksi dalam Implementasi Manajemen Risiko BNI Syariah. Rapat KKR dilakukan minimal tiga bulan sekali.
 - c. Enterprise Risk Management Division (ERD), yaitu unit kerja yang berfungsi untuk mengelola dan mengendalikan risiko di BNI Syariah. ERD bersifat independen dari Unit Operasional dan Unit Kerja Audit Intern.
2. Penyusunan dan pelaksanaan Kebijakan Umum Manajemen Risiko (KUMR) dan kebijakan-kebijakan Manajemen Risiko Lainnya, serta menyusun pedoman perusahaan dan petunjuk pelaksanaan sebagai salah satu panduan untuk menjalankan operasional Bank.
3. Penetapan limit-limit risiko dan pelaksanaan stress testing.
4. Penetapan perangkat dan metodologi pengukuran dan pemantauan risiko yang terdiri dari Risiko Kredit, dan Risiko Operasional.

5. Pengembangan sistem informasi manajemen risiko, antara lain kalibrasi parameter dalam sistem Electronic Financing Origination (eFO) untuk pengelolaan risiko kredit, optimalisasi penggunaan sistem Traffic Light untuk pemantauan risiko kredit, pengembangan modul Loss Event Database pada Perangkat Risiko Operasional (PERISKOP) untuk risiko operasional.

Penilaian manajemen resiko BNI Syariah untuk tahun ini dapat dilakukan dengan analisis laporan keuangan triwulan (maret 2020). Mitigasi risiko likuiditas dapat dilakukan dengan melakukan monitoring terhadap likuiditas bank menggunakan perhitungan rasio likuiditas yang dapat dihitung dengan menggunakan rasio keuangan salah satunya, Financing to Deposit Ratio (FDR) atau dalam bank konvensional dikenal dengan Loan to Deposite Ratio (LDR) yaitu perbandingan antara jumlah sisi lending (dana yang disalurkan) dan jumlah sisi funding (dana yang dihimpun).

Dalam laporan keuangan triwulan BNI Syariah sudah diketahui bahwa Financing to Deposit Ratio (FDR) dalam tabel laporan rasio keuangan memiliki jumlah 71,93%. Dapat diketahui bahwa jika bank memiliki jumlah FDR 100% maka bank tersebut telah sangat efektif dalam penyaluran pembiayaan ini berarti bahwa bank tepat sasaran dalam memberikan pembiayaan. Maka, BNI Syariah sudah cukup baik dalam memenuhi kewajiban nasabah dalam offline maupun online.

Risiko operasional e-banking dapat dilakukan dengan Perangkat Risiko Operasional (PERISKOP), yang berfungsi untuk mengukur dan mengidentifikasi risiko operasional. PERISKOP terdiri dari dua bagian yaitu Risk and Control Self Assessment (RCSA) yang berfungsi untuk mengidentifikasi risiko operasional di setiap unit dan Loss Data Event (LED) yang berfungsi sebagai pencatatan kejadian dan kerugian risiko operasional yang telah terjadi. Pengisian self assessment PERISKOP dilakukan setiap triwulan oleh semua unit di

kantor pusat dan di kantor cabang. Electronic Corporate Guidelines (ECG), yang berfungsi sebagai pedoman perusahaan online yang dapat diakses oleh setiap pegawai untuk menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Kualitas dan peningkatan sistem informasi manajemen risiko terus ditingkat dan dipantau secara periodik agar dapat memberi pengaruh positif dalam mencapai target bisnis perusahaan.

Pengendalian risiko kepatuhan dapat memberikan manfaat bank terhindar dari image atau nama baik yang buruk serta dapat menghindari penyalahgunaan pelayanan bank yang dapat menyebabkan bank berurusan dengan hukum. BNI syariah mempunyai budaya risiko yang bertujuan untuk tetap menjaga reputasinya. Maka, untuk menghindari risiko reputasi, resiko kepatuhan serta resiko hukum pegawai BNI Syariah wajib :

- Memelihara kredibilitas perusahaan melalui praktik bisnis yang sehat, menjunjung tinggi kepercayaan yang diberikan nasabah, pemegang saham serta masyarakat.
- Bekerja berdasarkan prinsip kehati-hatian (prudent) dan prinsip syariah.
- Berperilaku sesuai dengan budaya perusahaan dan sesuai dengan Kode Etik Insan BNI Syariah.
- Memegang teguh prinsip rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.
- Mengembangkan budaya kepatuhan dan budaya anti fraud.
- Menjalankan aktivitas dan kegiatan usaha berlandaskan pada visi dan misi BNI Syariah serta mengacu pada rencana usaha (business plan) yang telah ditetapkan.
- Mengacu pada risiko BNI Syariah sesuai ketentuan yang berlaku, guna mendukung terciptanya kinerja perusahaan yang optimal sehingga terbentuknya reputasi perusahaan yang baik.

- Menjunjung tinggi keterbukaan yang bertanggung jawab sesuai dengan praktik GCG.
- Peka terhadap lingkungan dan tanggap terhadap kebutuhan seluruh stakeholder.

V. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis manajemen risiko pada pelayanan e-banking, maka dapat disimpulkan bahwa layanan BNI Syariah e-banking memberikan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi online. Sejak diluncurkannya, BNI Syariah e-banking belum pernah mengalami kasus kejahatan ataupun penyimpangan. Keluhan yang pernah terjadi adalah masalah tidak diperolehkannya menggunakan fitur e-banking tetapi dibalik itu BNI Syariah punya alasan mengapa tidak diperbolehkan salah satunya karena kelainan nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, BNI Syariah melakukan manajemen risiko pada layanan e-banking miliknya untuk mengantisipasi ancaman yang terjadi.

Dalam penerapan manajemen risiko BNI Syariah mengacu Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah. Selain itu, untuk meminimalisir risiko BNI Syariah memberikan tips tips aman, persyaratan, cara registrasi yang sesuai dengan prosedur serta adanya pembatasan limit transaksi dalam penggunaan E-banking agar terhindar dari kecurangan, penipuan serta kesalahan penggunaan.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyampaikan saran yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran tersebut antara lain :

1. Lebih mempertegas aturan pemakaian e-banking agar nasabah tidak lalai dalam penggunaannya karena dapat merugikan nasabah serta BNI Syariah
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)

DAFTAR PUSTAKA

Siyoto, sandu & M. Ali Sodik. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

<https://www.idnfinancials.com/id/news/33381/bni-syariahs-mobile-banking-transactions-soars-covid> diakses pada 6 Juni 2020

<https://www.bnisyariah.co.id/id/perusahaan/tatakelola/kebijakanterkaittatakeloladiakses> pada 6 Juni 2020