



**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM  
PENGUNAAN LAYANAN *INTERNET BANKING* PADA  
BANK BNI SYARIAH PUSAT**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)  
Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Disusun oleh :

Nama : **PUTRI AYU MUSLIMAH**

NPM : **2014570020**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
1440 H/2018 M**

## **LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul "**Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat**" yang disusun oleh **Putri Ayu Muslimah, Nomor Pokok Mahasiswa: 2014570020** program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 20 Agustus 2018

Pembimbing,



**Henni Wijayanti, S.H.,M.H.**

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat” yang disusun oleh **Putri Ayu Muslimah**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2014570020**. Telah diujikan pada hari/tanggal: Jum’at, 14 September 2018. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

### FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



**Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Ketua		22-9-18
<u>Drs. Tajudin, MA</u> Sekretaris		19-9-18
<u>Henni Wijavanti, S.H., M.H.</u> Dosen Pembimbing		19-9-18
<u>Drs. Fakhurrazi, M.A.</u> Penguji I		19-9-18
<u>Dina Febriani, SE., MM.</u> Penguji II		20/9 2018

## LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ayu Muslimah  
NPM : 2014570020  
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Agama Islam  
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan  
*Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 20 Agustus 2018

Yang Menyatakan,



Putri Ayu Muslimah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi Juli 2018

**Putri Ayu Muslimah**

2014570020

Penerapan Manajemen Risiko *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat

**ABSTRAK**

Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen risiko *internet banking* pada Bank BNI Syariah Pusat. Di samping memberikan kemudahan bagi nasabah, internet banking juga berpotensi meningkatkan risiko. Pokok permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana ketentuan hukum mengenai manajemen risiko internet banking oleh bank umum dan bagaimana penerapannya pada Bank BNI Syariah Pusat.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan hasil wawancara sebagai data penunjang. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui : dokumentasi dan wawancara langsung dengan Divisi Teknologi & Informasi serta Divisi Manajemen Risiko pada Bank BNI Syariah Pusat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. manajemen risiko *internet banking* pada Bank BNI Syariah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Layanan *Internet Banking* (SOP *Internet Banking*) No.SOP/TI/15/VII/2017 yang secara garis besar mengatur mengenai pengawasan dalam *internet banking*, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko penggunaan *internet banking* dan sistem pengendalian internal atas penggunaan *internet banking*. 2. SOP Layanan *Internet Banking* (SOP *Internet Banking*) No.SOP/TI/15/VII/2017 dibuat mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum. Dengan demikian manajemen risiko *internet banking* pada Bank BNI Syariah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**Kata Kunci : Manajemen Risiko, *internet banking*, risk management**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya setiap detik-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah kepada jaman islamiyah seperti sekarang ini yang penuh dengan rahmat.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2018. Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Syaiful Bakhri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, Drs. Tajudin, M.A., selaku Wakil Dekan I, Drs. Asep Supyadillah, M.Ag., selaku Wakil Dekan II, Nurhadi, M.A., selaku Wakil Dekan III

3. Nurhidayat, S.Ag., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Henni Wijayanti, S.H.,M.H., Sebagai pembimbing skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi yang baik.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Wawan dan Ibu Badriyah. Dan tak lupa pula Adik-adikku tercinta, Raesita Aini Salamah dan Adelia Rizki Ananda, yang telah memberikan doa, serta dukungan moril maupun materiil, sehingga memperlancar keberhasilan studi ini.
7. Bapak Fahmi dan Ibu Nadhya L selaku staff Bank BNI Syariah Pusat yang telah memberi kesempatan penulis untuk mengadakan riset dan memberikan data- data yang berkaitan dengan skripsi ini.
8. Nur Said Rashanda, yang tiada hentinya memberikan semangat dan menemani hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh kawan seperjuangan MPS 2014, dan terlebih pada sahabat-sahabatku Kurnia Wulandari, Intan Permatasari, Shanty Dwiani, Siti Muhlisah, Nadya Rahmah, Tasya Cintiya, Viony Dwi, Fina Juliana yang sudah memberikan semangat dan warna-warni selama masa-masa kuliah.
10. Sahabat-sahabatku Siti Rachma, Gia Muhammad, Nandi Hadzmi, Alvi Joon, Adinda Putri, Sofy Yuliana, Windy Anisa yang selalu memberikan keceriaan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

11. Seluruh Senior, Badan Pengurus Harian, maupun anggota BEM Fakultas Agama Islam yang sudah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran diluar bangku perkuliahan.

12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan kontribusi yang cukup besar sehingga penulis dapat lulus menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Jakarta hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Amin.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Jakarta, 20 Agustus 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	6
C. Perumusan Masalah .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus.....	10
1. Teori Bank .....	10
a. Pengertian Bank.....	10
b. Pengertian Bank Syariah .....	11
c. Akad dan Produk Bank Syariah .....	12
2. Teori <i>Electronic Banking</i> .....	17

a.	Pengertian <i>Electronic Banking</i> .....	17
b.	Hukum Bertransaksi Menggunakan Layanan <i>E-Banking</i> .....	19
c.	Pengertian <i>Internet Banking</i> .....	22
d.	Kelebihan dan Kekurangan Layanan <i>Internet Banking</i> .....	25
3.	Teori Manajemen Risiko .....	28
a.	Pengertian Manajemen Risiko .....	28
b.	Fungsi Manajemen Risiko.....	30
c.	Jenis-Jenis Risiko Perbankan Syariah .....	31
4.	Teori Manajemen Risiko <i>Internet Banking</i> .....	34
a.	Macam-Macam Risiko <i>Internet Banking</i> .....	34
b.	Manajemen Risiko <i>Internet Banking</i> Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 .....	36
B.	Hasil Penelitian yang Relevan .....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A.	Tujuan Penelitian .....	43
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
C.	Latar/Setting Penelitian .....	44
D.	Metode Penelitian dan Prosedur Penelitian .....	45
E.	Data dan Sumber Data .....	46
F.	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	46
G.	Teknik Analisis Data.....	47
H.	Validitas Data.....	49

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian.....	53
B. Hasil Penelitian .....	68
1. Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan <i>Internet Banking</i> pada Bank BNI Syariah .....	68
2. Pemenuhan Ketentuan POJK dalam Penerapan Manajemen Risiko <i>Internet Banking</i> pada Bank BNI Syariah.....	80

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89

## **DAFTAR PUSTAKA .....90**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 3.1 : Validitas Data.....	45
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BNI Syariah Pusat.....	48
Gambar 4.2 : Prosedur Registrasi Layanan <i>Internet Banking</i> .....	59

## DAFTAR TABEL

*Halaman*

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	39
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 : Aplikasi Syarat dan Ketentuan *Internet Banking*
- Lampiran 7 : Hasil Wawancara
- Lampiran 8 : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016
- Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan yang sangat menggembirakan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah berkembangnya perbankan yang berlandaskan syariah, adapun upaya mendorong perkembangan bank syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah terlebih lagi dengan diberlakukannya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.<sup>1</sup>

Islam sebagai agama yang mengatur semua aspek kehidupan manusia dan tidak terkecuali dalam bidang ekonomi. Islam mengatur jelas terhadap aspek-aspek perekonomian dan lainnya. Karena segi ini akan berubah dari waktu ke waktu menurut perkembangan peradaban manusia yang dinamis.<sup>2</sup>

Seiring berkembangnya dunia perbankan yang semakin meningkat, dibutuhkan pula pelayanan yang baik yang diperuntukan bagi pengguna

---

<sup>1</sup> Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2011), hlm. 223.

<sup>2</sup> Ikhwani Abidin, *Diktat Ekonomi Islam*, (Jakarta: Tazkia Institute, 2001), hlm. 1.

layanan jasa yang ada di perbankan, baik itu perbankan yang bersistem konvensional maupun yang berdasarkan sistem syariah. Salah satunya dengan adanya layanan *internet banking* yang menguntungkan bagi nasabah, karena dengan adanya pelayanan tersebut nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, atau tidak di batasi oleh ruang dan waktu.

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet dapat digunakan sebagai media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Hal tersebut merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara *online* tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM.<sup>3</sup>

Bank menyediakan layanan *internet banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan

---

<sup>3</sup> Widyarini, A Lydia. 2005. "Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya". Dalam Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi, vol 5 (1), 27 halaman. Tersedia: <http://journal.wima.ac.id/index.php/JWMA/article/view/1177> (diakses 25 April 2018).



transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ATM. Dengan menyediakan fasilitas *internet banking* pihak bank dapat memperoleh beberapa keuntungan di antaranya adalah untuk memperluas jaringan usaha. *Internet banking* dapat menghilangkan batas fisik bank dan waktu operasional bank yang terbatas. *Internet banking* dapat diakses dari tempat mana saja tanpa harus terikat waktu karena karena *online* 24 jam.

Keuntungan lain yang dapat diperoleh dari penyediaan fasilitas *Internet banking* adalah bank dapat memiliki keunggulan kompetitif jika dibandingkan dengan bank lain yang tidak memiliki *Internet banking*. Kebutuhan nasabah yang semakin meningkat dan kompleks menuntut manusia harus dapat menghemat waktu tidak berlama lama mengantri di bank dan transaksi keuangan tidak lagi terbatas hanya pada jam kerja tetapi bisa 24 jam.<sup>4</sup>

Di samping berbagai manfaat dan keunggulan yang diperoleh dari penggunaan *internet banking* dalam pelaksanaan kegiatan operasional bank, terdapat pula risiko yang dapat merugikan bank dan nasabah seperti risiko likuiditas, risiko teknologi, risiko reputasi, risiko layanan, risiko kepatuhan dan risiko hukum.

Oleh karena itu, agar dapat melindungi kepentingan bank dan juga nasabah, bank dituntut untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif

---

<sup>4</sup> Sri Maharsi, Yuliani Mulyadi. 2007. "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*". Dalam jurnal Akuntansi dan Keuangan, vol 5 (1), <http://jurnalakuntansi.petra.ac.id> (Diakses 27 April 2018)

sehingga bank dapat melakukan pengendalian dari kemungkinan penambahan risiko yang terjadi.

Untuk dapat menerapkan manajemen risiko yang efektif, diperlukan keterlibatan dan pengawasan Direksi dan Dewan Komisaris, penyusunan dan penerapan kebijakan, standar, dan prosedur terkait Teknologi Informasi serta proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko yang berkesinambungan.<sup>5</sup>

Bank BNI syariah merupakan salah satu bank yang telah menggunakan layanan *internet banking* dalam melakukan transaksi perbankan. Bank ini selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Dengan demikian teknologi informasi dalam hal ini seperti *internet banking* sangat berperan sekali dalam menunjang transaksi perbankan syariah, terutama pada Bank BNI Syariah. Fasilitas yang ditawarkan E-Banking BNI diantaranya BNI ATM, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking dan BNI Mobile.

Dalam pengembangan manajemen risiko secara internal, BNI Syariah sebagaimana bank-bank yang lain harus mengacu kepada regulasi nasional dan internasional. Regulasi nasional dalam hal ini adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) beserta peraturan pelaksanaannya, peraturan OJK beserta peraturan pelaksanaannya, dan regulasi lain di luar ketentuan Bank Indonesia/OJK yang berkaitan dengan manajemen risiko. Sedangkan regulasi internasional adalah dokumen-dokumen yang

---

<sup>5</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

diterbitkan oleh BASEL Committee on Banking Supervision (BCBS), dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh Islamic Financing Services Board (IFSB), serta praktik terbaik manajemen risiko yang berlaku di industri perbankan.<sup>6</sup>

Mengingat bahwa *internet banking* merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi di bidang perbankan dan merupakan aset penting dalam operasional yang dapat meningkatkan nilai tambah dan daya saing bank sementara dalam penyelenggaraannya mengandung berbagai risiko maka bank perlu menerapkan manajemen risiko dalam penggunaan *internet banking* yang dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin membahas lebih lanjut mengenai **Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat.**

---

<sup>6</sup> Tata Kelola Perusahaan BNI Syariah <http://www.bni.co.id> (Diakses 2 April 2018).

## **B. Fokus dan Subfokus Penelitian**

### 1. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada manajemen risiko penggunaan layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Pusat.

### 2. Subfokus penelitian

Adapun subfokus penelitian ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

## **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan manajemen risiko dalam penggunaan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Pusat?
2. Apakah penerapan manajemen risiko dalam penggunaan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Pusat sudah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi Oleh Bank Umum?

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan manfaat dengan tambahan referensi bagi pengembangan ilmu Manajemen Perbankan Syariah.
- b. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan

penelitian yang selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya jurusan Perbankan Syariah.

### b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.

### c. Bagi BNI Syariah

Hasil penelitian ini akan menjadi masukan dan pedoman dalam menerapkan manajemen risiko pada penggunaan *internet banking* bagi Bank BNI Syariah Pusat.

### d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pemahaman tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking*.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **Bab I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menulis membahas pendahuluan dengan sub-sub latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, perumusan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II         TINAJUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang deskripsi konseptual fokus dan subfokus penelitian dan hasil penelitian yang relevan.

### **BAB III       METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini penulis membahas mengenai tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis data dan uji validitas data

### **BAB IV       HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Pusat dan apakah penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Pusat sudah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi Oleh

Bank Umum.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yaitu menjawab perumusan masalah dari penelitian tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* Pada Bank BNI Syariah Pusat. Serta saran-saran dan masukan serta lampiran-lampiran sebagai penunjang dalam perbaikan penulisan skripsi ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian**

##### **1. Teori Bank**

###### **a. Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”<sup>7</sup>

Jenis bank terbagi menjadi 2 yaitu :<sup>8</sup>

###### **1) Bank Umum**

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu juga dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), cetakan ke 12, hlm. 24.

<sup>8</sup> Kasmir, *Ibid.*, hlm. 32-33.



disebut bank komersil (*commercial bank*).

## 2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

### **b. Pengertian Bank Syariah**

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa perbankan lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi dengan berdasarkan prinsip-prinsip agama islam atau pun prinsip syariah.<sup>9</sup>

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang

---

<sup>9</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2015) , cetakan ke 3, hlm. 29.

menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.

### **c. Akad dan Produk Bank Syariah**

Akad (ikatan, keputusan, atau penguatan) atau perjanjian atau kesepakatan atau transaksi dapat diartikan sebagai komitmen yang terbingkai dengan nilai-nilai syariah.<sup>10</sup>

Akad pada perbankan syariah terbagi menjadi :<sup>11</sup>

#### **1) Akad Pola Titipan**

Akad berpola titipan (Wadi'ah) ada dua, yaitu Wadi'yad Amanah dan Wadi'ah yad Dhamanah. pada

---

<sup>10</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, ( Jakarta : PT Raja Grafindo, 2007 ),hlm. 35

<sup>11</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 41.

awalnya, bentuk yad al-amanah 'tangan amanah,' yang kemudian dalam perkembangannya memunculkan yadh-dharnanah 'tangan penanggung.

2) Akad Pola Pinjaman<sup>12</sup>

Satu-satunya akad berbentuk pinjaman yang diterapkan dalam perbankan syariah adalah Qardh. Qardh merupakan pinjaman kebajikan tanpa imbalan.

3) Akad Pola Bagi Hasil<sup>13</sup>

Akad bank syariah yang utama dan paling penting yang disepakati oleh para ulama adalah akad dengan pola bagi hasil dengan prinsip mudharabah (*trustee profit sharing*) dan musyarakah (*joint venture profit sharing*).

a) Musyarakah

Musyarakah merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha pemilik dana/modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan. Mitra usaha pemilik modal berhak ikut serta dalam manajemen perusahaan, tetapi itu tidak merupakan keharusan. Para pihak dapat membagi pekerjaan mengelola usaha sesuai kesepakatan dan mereka juga dapat meminta gaji/upah untuk tenaga dan keahlian yang mereka curahkan untuk usaha tersebut.

---

<sup>12</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 46.

<sup>13</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 48.

b) Mudharabah<sup>14</sup>

Sebagai suatu bentuk kontrak, mudharabah merupakan akad bagi hasil ketika pemilik dana/modal (pemodal), biasa di sebut shahibul mal/rabbul mal, menyediakan modal (100 persen) kepada pengusaha sebagai pengelola, biasa disebut mudharib, untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang di hasilkan akan dibagi di antara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelumnya dalam akad.

4) Akad Pola Jual Beli

Jual beli atau perdagangan atau perniagaan atau trading secara terminologi Fikih Islam berarti tukar menukar harta atas dasar saling ridha (rela), atau memindahkan kepemilikan dengan imbalan pada sesuatu yang diizinkan.<sup>15</sup>

a) Murabahah

Murabahah adalah istilah dalam Fikih Islam yang berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan yang diinginkan.

---

<sup>14</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 60

<sup>15</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 76

b) Salam

Salam merupakan bentuk jual beli dengan pembayaran di muka dan penyerahan barang di kemudian hari.

c) Istishna

Istishna adalah memesan kepada perusahaan untuk memproduksi barang atau komoditas tertentu untuk pembeli/pemesan. Dalam istishna pembayaran dapat di muka, dicicil sampai selesai, atau di belakang.

5) Akad Pola Sewa<sup>16</sup>

Transaksi nonbagi hasil selain yang berpola jual beli adalah transaksi berpola sewa atau ijarah. Ijarah, biasa juga disebut sewa, jasa atau imbalan, adalah akad yang dilakukan atas dasar suatu manfaat dengan imbalan jasa.

a) Ijarah

Sewa atau ijarah dapat dipakai sebagai bentuk pembiayaan, pada mulanya bukan merupakan bentuk pembiayaan, tetapi merupakan aktivitas usaha seperti jual beli.

b) Ijarah Muntahiya bittamlik

Ijarah muntahiya bittamlik adalah transaksi sewa dengan perjanjian untuk menjual atau menghibahkan objek

---

<sup>16</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 99.

sewa diakhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan alih kepemilikan objek sewa.

6) Akad Pola Lainnya<sup>17</sup>

a) Wakalah

Wakalah atau biasa disebut perwakilan, adalah perlimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain.

b) Kafalah

Kafalah adalah jaminan, beban, atau tanggungan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang di tanggung.

c) Hawalah

Hawalah adalah pengalihan utang/piutang dari orang yang berhutang/berpiutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya/menerimanya.

d) Rahn

rahn adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain (bank) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.

e) Ujr

Imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm.104

<sup>18</sup> Ascarya, *Ibid*, hlm. 110.

## 2. Teori *Electronic Banking*

### a. Pengertian *Electronic Banking*

*Electronic banking* yang juga dikenal dengan istilah *internet banking* ini adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.<sup>19</sup>

Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan *e-Banking* mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan *Electronik Banking* atau *e- Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternative media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi *e-Banking* dapat dilakukan dimana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time. Layanan *Electronik Banking*

---

<sup>19</sup> Pengertian *E-Banking*, <https://id.wikipedia.org/wiki/E-banking> (diakses pada 11 Juni 2018).

terdiri dari:<sup>20</sup>

1) *Internet Banking* (via internet/ computer)

*Internet Banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.<sup>21</sup>Jadi, *Internet Banking* merupakan salah satu jasa layanan Bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan.

2) *Mobile Banking* (Via Handphone)

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telephone seluler/*Handphone GSM (Global For Mobile Comunication)* atau *CDMA* dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler. Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregister nomor *handphone* yang akan digunakan di samping password untuk keamanan bertransaksi.

3) *SMS Banking* (via sms)

*SMS Banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/

---

<sup>20</sup> Supriyono Maryanto, *Buku pintar perbankan*, (Yogyakarta:Penerbit Andi, 2010), hlm.65.

<sup>21</sup> Supriyono Maryanto, *ibid*, hlm. 66.



handphone dengan menggunakan media *SMS (short message service)*.<sup>22</sup>

#### **b. Hukum Bertransaksi Melalui Layanan E- Banking**

Permasalahan *E-banking* yang akhir-akhir ini semakin berkembang dan marak di Indonesia membutuhkan kepastian hukum terutama hukum syariah, yang mana permasalahan ini sesuai dengan kaidah fikih "*al-hukmu „alasya“ i far“ un an tashawurihi*" penilaian hukum terhadap suatu masalah berangkat dari gambaran tentang sesuatu tersebut.<sup>23</sup>

Jadi, bertransaksi melalui *E-banking* sama halnya dengan transaksi jual beli. Yang mana bank sebagai penjual produk dan jasa perbankan sedangkan nasabah menjadi pembeli dari produk dan jasa perbankan.

Adapun prinsip-prinsip syariah dalam masalah pertukaran dan kontrak muamalah yang dapat digunakan untuk melakukan tinjauan hukum atas setiap transaksi sepanjang zaman, termasuk era modern untuk kemaslahatan semua pihak diantaranya adalah:<sup>24</sup>

- 1) Asas kerelaan dari semua pihak yang terkait (An Taradhin)

---

<sup>22</sup> Supriyono Maryanto, *ibid*, hlm. 67.

<sup>23</sup> Abdul Wahab Khalaf, *Ilmu Ushul Fikih*, (Jakarta: Raja Grafindo , 2003), hlm.72.

<sup>24</sup> Aiyub Ahmad, *Transaksi Ekonomi Persepektif Hukum Perdata dan Hukum Islam*, (Jakarta: Kiswah, 2004), cet 1, hlm. 34.

dalam Q.S An-Nisaa' ayat 29 yang berbunyi<sup>25</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

- 2) Sesuai dengan hukum syara' . Transaksi yang diadakan oleh para pihak itu bukanlah perbuatan yang dilarang atau bertentangan dengan hukum syara' sehingga transaksi yang berlawanan dengan hukum syara' adalah tidak sah. Jadi, setiap barang atau jasa yang ditransaksikan harus halal.<sup>26</sup>
- 3) Larangan praktek penipuan, kecurangan, dan pemalsuan. Hal ini termasuk memakan harta orang lain secara bathil, maka transaksinya batal demi hukum.
- 4) Berdasarkan niat dan itikad yang baik serta menghindarkan kelicikan dan akal-akalan (*moral hazard*) dengan mencari celah hukum dan ketentuan yang seharusnya.
- 5) Kesepakatan transaksi dilangsungkan dengan serius, komitmen, konsekuen.
- 6) Transaksi harus berdasarkan prinsip keadilan dan toleransi

<sup>25</sup> Kemenag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, hlm. 83.

<sup>26</sup> Aiyub Ahmad, *ibid.*, hlm. 35.

dalam Q.S An-Nahl ayat 90 yang berbunyi :<sup>27</sup>

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ  
عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya :

*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

7) Tidak boleh melakukan transaksi yang diharamkan islam.

Selain itu selama transaksi tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah maka ketentuan islam berlaku fleksibel, dinamis dan inovatif dalam hal muamalah.

Bila dilihat dari sistemnya serta prinsip operasionalnya maka *E-Banking* menurut kacamata fikih kontemporer sebenarnya merupakan alat media atau sarana yang dalam kaidah syariah bersifat fleksibel, dinamis, dan variabel. Hal ini termasuk kategori persoalan teknis duniawi yang Rasulullah pasrahkan sepenuhnya selama dalam koridor syariah kepada umat islam untuk menguasai dan memanfaatkannya demi kemakmuran bersama. Selain itu dalam kaidah fikih dikenal dengan kaidah yang berbunyi *al-aslu fi al-muamalah al-ibaha*, yang artinya hukum asal pada muamalah adalah boleh samapai ada ketentuan yang menjelaskan larangannya.

---

<sup>27</sup> Kemenag RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, hlm. 277.

Maka, hukum bertransaksi dengan menggunakan media internet adalah boleh berdasarkan prinsip masalah karena kebutuhan manusia akan kemajuan teknologi ini dengan berusaha memperbaiki dan menghindari kelemahan dan penyimpangan teknis maupun syariah. Sebab tidak dapat dipungkiri bahwa mekanisme yang dibuat manusia tidak luput dari kelemahan dan selama masih relative aman dan didukung oleh upaya-upaya pengamanan hal itu dapat ditolerir ini di dasarkan kepada prinsip toleransi syariah dalam muamalah harus dihilangkan yang artinya hal-hal yang sifatnya mudharat harus dihindarkan karena ketika mudharat itu ada maka hukum transaksi itu batal.

### **c. Pengertian *Internet Banking***

Menurut *The Indonesia Cyber Industry and Market Research and analysis team*.<sup>28</sup> “*Internet Banking is a an expanded of electronic Banking.*” Yang mana *internet Banking* merupakan perkembangan lanjutan dari *Elektronik Banking*. Layanan semacam ini telah membuat layanan perbankan menjadi lebih personal. Dengan *Internet Banking* pelanggan dapat menggunakan layanan perbankan dari kantor maupun rumah pelanggan.

---

<sup>28</sup> The Indonesian Cyber Industry and Market Research and Analysis Team, *Indonesia Cyber Industry and Market*. (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2001), hlm. 34.

*Internet banking* adalah suatu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

*Internet banking* dapat berupa *Informational Internet Banking*, *Communicative Internet Banking* dan *Transactional Internet Banking*. *Informational Internet Banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*). *Communicative internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*). *Transactional Internet Banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *Internet Banking* dan melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).<sup>29</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pemanfaatannya dapat menghemat waktu para penggunanya pada lembaga perbankan pengaplikasiannya terwujud dalam layanan *internet banking*, *Internet Banking* merupakan suatu bentuk

---

<sup>29</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tentang Manajemen Risiko Teknologi Informasi Bank Umum, hlm.1-2.

pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online* baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.

Kehadiran layanan *internet banking* melalui *home banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan, disediakannya fasilitas layanan *internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui computer, ponsel atau media wireless lainnya.<sup>30</sup>

*Internet banking* merupakan sebuah produk yang ditawarkan Bank BNI Syariah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabahnya. Yang dikelola oleh Divisi Teknologi dan Informasi.<sup>31</sup> Yang mana semua fasilitas yang ditawarkan kepada nasabah sama dengan fasilitas Bank BNI konvensional. Akan tetapi, Otoritas Jasa Keuangan sebagai acuan dalam hal moneter memberikan kebijakan berupa manajemen risiko untuk meminimalisir risiko yang akan dihadapi bank dan nasabah dalam transaksi menggunakan *internet banking*. Hal ini dibuktikan dengan keluarnya POJK Nomor38/POJK.03/2016

---

<sup>30</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persad, 2005), hlm. 21-22

<sup>31</sup> Fahmi, Divisi Teknologi dan Informasi, *wawancara pribadi*, Kuningan, 28 Juni 2018.

Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Bank BNI Syariah senantiasa mengupayakan strategi teknologi informasi yang berupa *internet banking* dalam menghadapi lingkungan yang terus berubah dan persaingan yang semakin kompetitif dengan cara memfungsikan *internet banking* yang mampu mengakomodir pengembangan produk dan penciptaan layanan yang prima melalui *Internet Banking*.

Beberapa upaya yang telah dilakukan Bank BNI Syariah dalam menjaring nasabah termasuk melalui penggunaan *internet banking*, penyelenggaraan *internet banking* sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi, dan pada kenyataannya memang membuat jalannya transaksi semakin mudah. Transaksi perbankan melalui *internet banking* memang telah banyak memberikan kemudahan bagi para nasabah yang menggunakan fasilitas *internet banking*.

#### **d. Kelebihan dan Kekurangan Layanan *Internet Banking***

Transaksi perbankan melalui *Internet Banking* telah banyak memberikan kemudahan bagi para nasabahnya yang menggunakan fasilitas yang menghubungkan nasabah dengan pihak bank yang semakin tak terbatas, telah membuat nasabah bank menjadi manusia instant, artinya manusia yang selalu ingin tersedia dengan sekejap mata dan tanpa melalui proses yang rumit

yang secara tidak sadar menjadikan masyarakat Indonesia berperilaku konsumerisme tanpa harus berpikir. Karena layanan *internet banking* suatu layanan yang memberikan kemudahan akses bagi para penggunanya.<sup>32</sup>

Maka dari itu adapun keuntungan yang nasabah peroleh dari bertransaksi melalui *internet banking* ini nasabah tidak perlu repot-repot datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan, dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan ke bank, dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja. Adapun keuntungan bagi bank itu sendiri adalah mengurangi biaya operasional, mengurangi banyaknya nasabah yang datang ke bank, mengurangi biaya sewa, tempat dan gaji.

Dengan *internet banking* nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM. *internet banking* bagi bank itu sendiri juga mempunyai potensi untuk memungkinkan pengurangan biaya untuk jaringan kantor cabang.

Namun disamping kelebihanannya, *internet banking* juga memiliki risiko yang dapat merugikan nasabah. Dengan adanya suatu keandalan dan kekurangan dalam layanan bertransaksi melalui *internet banking*, nasabah dihimbau agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi menggunakan layanan *internet*

---

<sup>32</sup> Budi Rahardjo, *Banking Reseach And Regulation Directorate*, (Jakarta: Grafindo, 2011), hlm. 34.



*banking*. diantaranya adalah:<sup>33</sup>

- 1) Nasabah diharapkan menjaga kerahasiaan *password internet banking*.
- 2) Nasabah harus segera *logout* jika telah menyelesaikan transaksi. Lalu segera untuk membersihkan *browser cache, cookies*, dan *history*.
- 3) Nasabah diharapkan tidak meninggalkan komputer ketika sedang *login* dalam bertransaksi.
- 4) Nasabah diharapkan agar tidak merespon email yang menanyakan tentang informasi pribadi, informasi *login* ataupun *link* untuk mengganti *password*.
- 5) Nasabah dihimbau agar selalu mengecek jumlah tabungan.
- 6) Apabila nasabah merasa ada kesalahan/kekeliruan pada *account internet banking*, nasabah dihimbau untuk secepatnya melapor kepada pihak bank.

### 3. Teori Manajemen Risiko

---

<sup>33</sup> Aman Bertransaksi Menggunakan Internet Banking, [AdityaWirawan.blogspot.com](http://AdityaWirawan.blogspot.com), diakses pada 3 April 2018.

### a. Pengertian Manajemen Risiko

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia PBI Nomor 13/25/PBI/2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, risiko didefinisikan sebagai potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu.<sup>34</sup>

Risiko juga merupakan suatu bentuk konsekuensi yang dapat dikatakan sebagai komponen yang tidak terpisahkan dari kegiatan-kegiatan dalam bidang ekonomi. Hal tersebut juga berlaku pada sektor jasa keuangan, diikuti dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah sangat maju. Dengan perkembangan tersebut dan juga mengingat derasnya arus globalisasi yang masuk, sektor jasa keuangan merupakan sektor yang memiliki eksposur risiko yang sangat tinggi. Untuk itu, maka dibutuhkan adanya penerapan manajemen risiko yang baik.<sup>35</sup>

Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efesiansi yang lebih tinggi. Manajemen risiko merupakan pengetahuan yang badan teorinya masih muda. Itulah

---

<sup>34</sup> Peraturan Bank Indonesia PBI Nomor 13/25/PBI/2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

<sup>35</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta : BUMI AKSARA, 1994), Cet Ke- 2, Ed 1, hlm.17.

sebabnya kita banyak menemukan kontradiksi dalam pengertian tentang konsep risiko. Kontradiksi ini di satu pihak disebabkan oleh kaum teoritis dalam manajemen risiko mencoba meminjam definisi risiko yang dipergunakan di bidang lain.<sup>36</sup>

Tujuan manajemen risiko ialah dalam mengelola perusahaan supaya mencegah perusahaan dari kegagalan mengurangi pengeluaran, menaikkan keuntungan perusahaan, menekan biaya produksi dan sebagainya. Adapun tujuan-tujuan utama yang hendak dicapai oleh manajemen risiko terdiri dari :

- 1) Untuk kelangsungan hidup perusahaan (survival)
- 2) Ketenangan dalam berfikir
- 3) Memperkecil biaya
- 4) Menstabilisasi pendapatan perusahaan
- 5) Memperkecil/meniadakan gangguan dalam berproduksi
- 6) Mengembangkan pertumbuhan perusahaan
- 7) Mempunyai tanggung jawab sosial terhadap karyawan.<sup>37</sup>

## **b. Fungsi Manajemen Risiko**

---

<sup>36</sup> Herman Darmawi, *ibid.*, hlm. 18.

<sup>37</sup> Abbas Salim, *Asuransi Dan Manajemen Risiko*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2005), Cet Ke-2. hlm.201.

Fungsi manajemen risiko secara umum adalah untuk mengidentifikasi atau mendiagnosa risiko. Kemudian risiko itu mesti diukur, dianalisis dan disvaluasi dalam ukuran frekuensi, keparahan dan variabilitasnya. Selanjutnya keputusan harus diambil seperti memilih dan menggunakan metode-metode untuk menangani masing-masing risiko diidentifikasi itu. Sebagian risiko tertentu mungkin perlu dihindarkan, sebagian lagi mungkin perlu ditanggung sendiri, dan yang lainnya mungkin perlu diasuransikan. Adapun fungsi pokok manajemen risiko yaitu :<sup>38</sup>

- 1) Menemukan kerugian potensial, yaitu berupaya mengidentifikasi seluruh risiko murni yang dihadapi oleh perusahaan.
- 2) Mengevaluasi kerugian potensial, yaitu melakukan evaluasi terhadap semua kerugian potensial yang di hadapi oleh perusahaan, evaluasi dan penilaian ini meliputi perkiraan mengenai:
  - a) Besarnya kemungkinan frekuensi terjadi kerugian dengan memperkirakan jumlah kemungkinan terjadinya kerugian selama periode tertentu.
  - b) Besarnya kegawatan dari tiap-tiap kerugian dengan menilai besarnya kerugian yang diderita, yang biasanya dikaitkan dengan besar pengaruh kerugian tersebut terhadap kondisi

---

<sup>38</sup> Abbas Salim, *ibid.*, hlm. 202.

financial perusahaan.

- c) Memilih teknik/cara yang tepat atau menentukan suatu kombinasi dari teknik-teknik yang tepat dalam menanggulangi kerugian.

### c. Jenis-Jenis Risiko Perbankan Syariah

Berdasarkan peraturan bank indonesia (PBI) Nomor 13/23//PBI/2011 tanggal 2 Nopember 2011 tentang Penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, terdapat beberapa risiko yang terdapat di perbankan syariah, yaitu :<sup>39</sup>

#### 1) Risiko Kredit

Risiko kredit merupakan risiko akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajibannya kepada bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati sehingga hal ini dapat menyebabkan turunnya pendapatan, kinerja maupun tingkat kesehatan bank.

#### 2) Risiko Pasar

Risiko pasar timbul akibat adanya perubahan variabel pasar, seperti: suku bunga, nilai tukar mata uang dan harga komoditas sehingga nilai aset yang dimiliki bank menurun. Sebagai bank umum dengan prinsip syariah, maka bank hanya

---

<sup>39</sup> M. Nur Rianto Al Arif dan Yuke Rahmawati, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah*, (Jakarta: UIN PRESS, 2015), Cet. 1, hlm. 59.

perlu mengelola risiko pasar yang terkait dengan perubahan nilai tukar yang dapat menyebabkan kerugian bank.

3) Risiko Likuiditas

Risiko akibat ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas atau aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.

4) Risiko Operasional

Risiko operasional terjadi akibat proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mengganggu operasional bank.

5) Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis. Kelemahan aspek yuridis antara lain disebabkan oleh adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikatan seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya suatu kontrak.

6) Risiko Strategis

Risiko strategi terjadi akibat ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

7) Risiko Reputasi

Risiko reputasi terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank.<sup>40</sup>

8) Risiko Kepatuhan

Risiko akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta prinsip syariah.

9) Risiko Imbal Hasil

Risiko akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan bank kepada nasabah karena terjadinya perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dan pihak ketiga bank.

10) Risiko Investasi

Risiko akibat bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil berbasis bagi hasil.

#### **4. Teori Manajemen Risiko *Internet Banking***

---

<sup>40</sup> M. Nur Rianto Al Arif dan Yuke Rahmawati, *ibid.*, hlm.60.

### a. Macam-Macam Risiko *Internet Banking*

*Internet Banking* pada dasarnya tidak menimbulkan risiko baru yang berbeda dari produk layanan jasa perbankan melalui media lain, tetapi disadari bahwa internet banking meningkatkan risiko tersebut. Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat risiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *Internet Banking*, yaitu:<sup>41</sup>

- 1) Risiko Likuiditas (*Liquidity Risk*), dengan adanya internet banking, para nasabah menjadi lebih gampang menarik kas dan menransfer kepada pihak ketiga. Sekalipun transfer dilakukan ke rekening pada bank yang sama, ini bisa saja menjadi masalah. Sebab, pihak ketiga bisa saja menariknya dalam bentuk kas atau menransfernya ke bank pesaing. Dengan penerapan internet banking, tentu, bank perlu menyesuaikan manajemen likuiditasnya kalau tidak ingin kelabakan.
- 2) Risiko Teknologi (*Technology Risk*), yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
- 3) Risiko Reputasi (*Reputation Risk*), yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila layanan internet bankingnya tidak berjalan dengan baik.
- 4) Risiko Layanan (*Outsourcing Risk*), dimana bank kerap

---

<sup>41</sup> Rasdy Kurtubi K, "Identifikasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Internet Banking Bank BCA pada Enam KCU di wilayah Jakarta Pusat", Skripsi SI Program Studi Niaga Konsentrasi Ilmu Administrasi, (Universitas Indonesia, 2002), h. 28.



menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *internet servise provider* (ISP) sehingga terdapat kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

- 5) Risiko Kepatuhan (*Compliance Risk*). Risiko ini muncul akibat pelanggaran dan ketidakpatuhan bank terhadap hukum, peraturan, dan standar etika. Jika tertimpa risiko ini, reputasi bank bisa jatuh, merugi, bahkan bisa mengurangi kesempatan berbisnis. Untuk memitigasinya, bank harus betul-betul paham dan mampu menginterpretasikan secara benar, khususnya peraturan-peraturan seputar internet banking dunia.
- 6) Risiko Hukum (*Legal Risk*), risiko ini disebabkan oleh lemahnya aspek yuridis, kelemahan tersebut antara lain disebabkan oleh adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikatan seperti tidak terpenuhinya syarat sahnya suatu kontrak. Untuk menghindari risiko ini maka bank perlu untuk memperhatikan persyaratan-persyaratan hukum terkait *Internet Banking* dengan baik walaupun saat ini perundang-undangan yang ada belum sepenuhnya mengatur mengenai *Internet Banking*. Dengan adanya perhatian yang baik mengenai aspek tersebut maka akan dapat menghindari adanya tuntutan hukum.

#### **b. Manajemen Risiko *Internet Banking* Menurut Peraturan**

### **Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/ POJK.03/2016**

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/ POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Pengertian manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank. Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan *Internet Banking* . Hal ini dikarenakan, *Internet Banking* merupakan aset yang berharga bagi bank untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank terhadap nasabah sehingga pengelolaannya bukan hanya merupakan tanggung jawab unit namun juga seluruh pihak yang menggunakan.

Penerapan manajemen risiko *Internet Banking* diantaranya:<sup>42</sup>

#### 1) Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris

Salah satu wewenang dan tanggung jawab Direksi adalah menetapkan Rencana Strategis Teknologi Informasi (*Information Technology Strategic Plan*) dan kebijakan bank terkait penggunaan teknologi Informasi. Rencana strategis teknologi informasi merupakan dokumen yang

---

<sup>42</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/ POJK.03/ 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

menggambarkan visi dan misi teknologi informasi bank, strategi yang mendukung visi dan misi teknologi informasi bank, dan prinsip-prinsip utama yang menjadi acuan dalam penggunaan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis serta mendukung rencana strategis jangka panjang.

Sementara rekomendasi terkait rencana strategis teknologi informasi ini, merupakan tugas dari Komite Pengarah Teknologi Informasi yang wajib dimiliki oleh setiap bank umum. Nantinya, komite ini lah yang memberikan rekomendasi kepada direksi tentang rencana strategis teknologi informasi yang sejalan dengan rencana strategis kegiatan usaha perbankan.

Sedangkan Dewan Komisaris memiliki wewenang dan tanggung jawab berupa mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau rencana strategis teknologi informasi dan kebijakan bank terkait penggunaan teknologi informasi. Selain itu, juga berwenang dan bertanggung jawab untuk mengevaluasi pertanggungjawaban direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi.

- 2) Kecukupan kebijakan, standar dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi,

Bank wajib memiliki kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan teknologi informasi dan wajib menerapkannya secara konsisten dan berkesinambungan. Terdapat pula toleransi atas limit risiko untuk memastikan segala aspek kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan teknologi berjalan secara optimal.

- 3) Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi.

Dalam melakukan pengembangan dan pengadaan Teknologi Informasi, Bank wajib menetapkan dan menerapkan prosedur dan metodologi pengembangan dan pengadaan Teknologi Informasi secara konsisten, menerapkan manajemen proyek dalam pengembangan sistem, memiliki manajemen perubahan sistem aplikasi dan memastikan sistem Teknologi Informasi Bank mampu menampilkan kembali informasi secara utuh.

- 4) Sistem pengendalian intern atas penggunaan Teknologi Informasi.

Bank wajib melaksanakan sistem pengendalian internal secara efektif terhadap seluruh aspek penggunaan teknologi informasi. Sistem pengendalian dimaksud antara lain, pengawasan oleh manajemen dan adanya budaya pengendalian, identifikasi dan penilaian risiko, kegiatan

pengendalian dan pemisahan fungsi, sistem informasi, sistem akuntansi dan sistem komunikasi, kegiatan pemantauan dan koreksi penyimpangan yang dilakukan oleh satuan kerja operasional, satuan kerja audit internal maupun pihak lain.

Selain itu, penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan Teknologi Informasi sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya Teknologi Informasi.

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

Dalam penyusunan skripsi ini, telah dilakukan tinjauan pustaka oleh penulis dan ternyata ada beberapa penulis sebelumnya menulis masalah yang hampir sama tetapi dalam hal pembahasan dan objek sangatlah jauh berbeda. Oleh karena itu, untuk menghindari dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti "menjiplak" hasil karya orang lain, maka penulis perlu mempertegas perbedaan antara masing-masing judul dengan masalah yang sedang di bahas sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	<p><b>Nasya Dinitri Priatno (2014)</b>  Penerapan Manajemen Risiko Internet Banking Pada Bank Umum Terkait Perlindungan Hukum Bagi Bank Dan Nasabah (Studi Kasus Bank X).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko internet banking pada Bank X sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlakusalah satunya adalah SEBI Nomor 6/18DPNP tanggal 20 April 2004 mencakup Pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, pengendalian pengamanan serta manajemen risiko hukum dan reputasi.</p>	<p><b>Persamaannya :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama membahas mengenai manajemen risiko pada internet banking</li> </ul> <p><b>Perbedaannya :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• penelitian tersebut mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004</li> <li>• Objek penelitian tidak diketahui Bank apa yang diteliti</li> </ul>
2	<p><b>Lisa Kartika Sari (2011)</b>  Penerapan Manajemen Risiko pada Perbankan Indonesia</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan manajemen risiko harus didukung dengan cara pengelolaanya. Pengelolaan</p>	<p><b>Persamaannya :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama membahas mengenai manajemen risiko</li> </ul> <p><b>Perbedaannya :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian ini</li> </ul>

		<p>manajemen risiko pada bank dapat dilakukan dengan empat cara, yaitu mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko. Keuntungan dan manfaat manajemen risiko adalah dapat meningkatkan shareholder value, menciptakan infrastruktur manajemen risiko yang kokoh dalam rangka meningkatkan daya saing bank. Kendalanya, pengawasan akan penerapan manajemen risiko tergolong rendah dan sumber daya manusia yang belum siap.</p>	<p>difokuskan ke manajemen risiko perbankan, sedangkan penelitian saya difokuskan kepada manajemen risiko dalam penggunaan layanan internet banking.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek dalam penelitian ini tidak difokuskan karna yang diteliti adalah perbankan Indonesia secara garis besar.</li> </ul>
--	--	--	---

Dengan demikian, pembahasan yang akan diangkat dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang telah ada

berkaitan dengan manajemen risiko yang mana fokus dalam penelitian ini adalah penerapan manajemen risiko *internet banking* pada Bank BNI Syariah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah :

3. Untuk mengetahui Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat.
4. Untuk menganalisa penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah Pusat sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penulis mengambil tempat penelitian di Bank BNI Syariah Pusat yang beralamatkan di Gedung Tempo Pavilion 1 Jl. HR Rasuna Said Kav 10 Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12950. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2018.

### C. Latar/Setting Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Manajemen Risiko pada Penggunaan Layanan *Internet Banking* yang mana sebagai solusi dari Bank untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi pada penggunaan Layanan *Internet Banking*. *Internet Banking* merupakan suatu layanan atau jasa yang diberikan oleh Bank BNI yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Mengingat bahwa *Internet Banking* merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi di bidang perbankan dan merupakan aset penting dalam operasional yang dapat meningkatkan nilai tambah dan daya saing bank sementara dalam penyelenggaraannya mengandung berbagai risiko maka bank perlu menerapkan manajemen risiko dalam penggunaan *internet banking* yang dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Bank BNI Syariah Pusat yang beralamatkan di Gedung Tempo Pavilion 1 Jl. HR Rasuna Said Kav 10 Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta – 12950. Lokasi penelitian merupakan kantor pusat dimana divisi yang bersangkutan dalam aktivitas manajemen risiko *Internet Banking* hanya berada di kantor pusat.

Sehingga peneliti dapat lebih mudah meneliti tentang manajemen risiko *Internet Banking*.

#### **D. Metode dan Prosedur Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggambarkan dan menjelaskan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah dan menganalisa penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

##### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Bank BNI Syariah Pusat yang berada di wilayah Jakarta Selatan yang beralamat di Jalan H.R Rasuna Said Kav. 11 Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12950. Sedangkan objek penelitian dalam penelitian ini adalah Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking*.

### **E. Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari Bank BNI Syariah dan data yang diperoleh dari pustaka seperti buku-buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta ditambah dengan data penunjang yaitu hasil wawancara yang diperoleh langsung dari divisi yang bersangkutan dengan penelitian ini.

### **F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan menggunakan beberapa teknik tertentu :

1. Dokumentasi yaitu data-data dan profil Bank BNI Syariah Pusat penelitian kepustakaan.
2. Wawancara (interview)

Penulis melakukan wawancara dan komunikasi dengan staff bagian Divisi Teknologi&Informasi dan Divisi Manajemen Risiko, yang akan diteliti sebagai bahan penulisan skripsi ini. Adapun pihak-pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah :

- a. Divisi Teknologi dan Informasi : Fahmi – Head of Unit E-Banking
- b. Divisi Manajemen Risiko : Nadhya L. – Head Manajemen Risiko

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles and Huberman, yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*<sup>43</sup>. Dalam analisis model Miles and Huberman meliputi hal-hal berikut:

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti dapat berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.<sup>44</sup>

### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, dsb. Dalam penelitian kualitatif

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010). h.91

<sup>44</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 92

pun menyajikan data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan:

*“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text”*

Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>45</sup>

## 2. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi juga mungkin tidak, karena masalah dan rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-

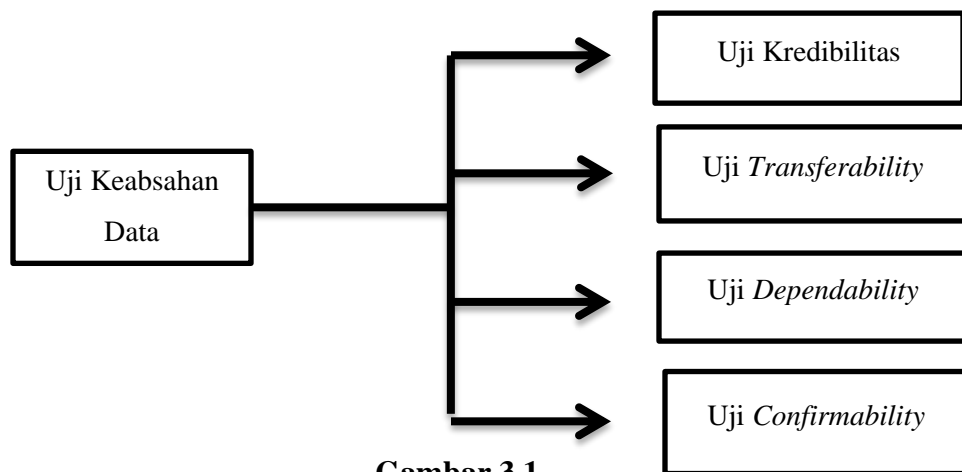
---

<sup>45</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 95

remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadidi jelas dapat berupa hubungan kausal, interaktifm hipotesis, atau teori.<sup>46</sup>

### G. Validitas Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *comfirmability* (obyektivitas).<sup>47</sup> Seperti pada bagan ini:



**Gambar 3.1**  
**Validitas Data**

#### 1. Uji kredibilitas

Menurut Sugiyono, pengujian kredibilitas data penelitian kualitatif dapat dilakukan antara lain dengan, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, tringulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.<sup>48</sup>

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan :

<sup>46</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 99

<sup>47</sup> Sugiyono, *Ibid.* h.125

<sup>48</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 121

- a. Perpanjangan pengamatan, dilakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data, dalam hal mana peneliti kembali lagi ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara. Perpanjangan pengamatan ini terutama difokuskan terhadap data yang telah diperoleh peneliti dari informan, setelah dicek kembali ke lapangan, data itu ternyata benar dan tidak berubah, sehingga menunjukkan data penelitian ini adalah kredibel.<sup>49</sup>
- b. Meningkatkan ketekunan, dalam hal ini peneliti berusaha lebih tekun dan cermat untuk memperoleh kepastian dan akurasi data, dengan mengecek kembali data-data maupun dengan membaca berbagai referensi terutama konsep-konsep/teori yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka terkait dengan temuan penelitian. Dengan begitu wawasan peneliti menjadi semakin luas dan tajam untuk memeriksa bahwa data yang ditemukan peneliti adalah benar, dapat dipercaya untuk selanjutnya dibahas dengan menggunakan pendekatan konsep atau teori pada tinjauan pustaka.<sup>50</sup>
- c. Triangulasi, artinya data dicek kembali dari berbagai sumber dengan berbagai cara.<sup>51</sup> Misalnya data/keterangan yang diperoleh dari kepala bagian kemudian dikroscek dengan data/keterangan dari kepala sub bagian atau dari staf. Demikian juga misalnya data

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 122

<sup>50</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 124

<sup>51</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 128



yang diperoleh dari staff Bank BNI Syariah kemudian di cek lagi dari Manajer dan staff Bank BNI Syariah yang lain.

- d. Analisis Kasus Negatif, artinya apakah ada data yang berbeda atau tidak, sejauh yang peneliti analisis terhadap kasus negatif ini secara substantif sangat kecil atau lemah, maka data yang diperoleh adalah kredibel.<sup>52</sup>
- e. Menggunakan Bahan Referensi, artinya data yang diperoleh disertai alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya data hasil wawancara didukung dengan rekaman wawancara, data interaksi observasi didukung oleh foto-foto.<sup>53</sup>
- f. Mengadakan member Check, adalah proses pengecekan data dengan mendatangi kembali informan setelah merangkum atau mendiskripsikan data-data yang telah diberikan, atau melalui diskusi dengan teman sejawat terkait data yang diperoleh.<sup>54</sup>

## 2. Transferabilitas

Maksud dari transferability dalam bahasa Indonesia dinamakan keteralihan, yaitu hasil penelitian kualitatif dapat ditransferkan atau diterapkan di tempat lain, mana kala kondisi tempat lain tersebut tidak jauh berbeda dengan tempat penelitian.<sup>55</sup> Transferabilitas ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas

---

<sup>52</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 128

<sup>53</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 128

<sup>54</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 129

<sup>55</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 8

eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil.<sup>56</sup>

### 3. Dependabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>57</sup>

### 4. Konfirmabilitas<sup>58</sup>

Dalam uji konfirmabilitas ini sebenarnya yang dilakukan adalah melihat keterkaitan hasil uji produk dengan hasil audit proses. Apabila hasil audit produk merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

---

<sup>56</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 130

<sup>57</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 131

<sup>58</sup> Sugiyono, *Ibid.* h. 131

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian**

##### **1. Sejarah BNI Syariah**

Pada dasarnya PT. BNI (Persero) Pada saat terjadi krisis moneter tahun 1997, BNI Syariah dapat membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Dengan berlandaskan prinsip Syariah yaitu 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.

Berdasarkan hal itu dan mengacu pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, BNI Syariah pada tanggal 29 April 2000 mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 *outlet* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin,

semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.<sup>59</sup>

Pada tahun 2000 di dalam *Corporate Plan* UUS BNI ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *Spin Off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *Spin Off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada akhir tahun 2017 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 180 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak dan 49 Payment Point.

---

<sup>59</sup> Sejarah BNI Syariah, dapat diakses di <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> diakses 29 Juni 2018.

## 2. Visi, Misi dan Tujuan BNI Syariah

Visi yang akan diwujudkan oleh Bank BNI Syariah adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi dari Bank BNI Syariah adalah :<sup>60</sup>

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Berdasarkan lima misi BNI Syariah tersebut yang merupakan penjabaran secara lebih luas dari visi BNI Syariah berupaya menjadi bank syariah yang unggul dalam layanan kinerja dengan menyediakan produk dan layanan perbankan syariah yang inofatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

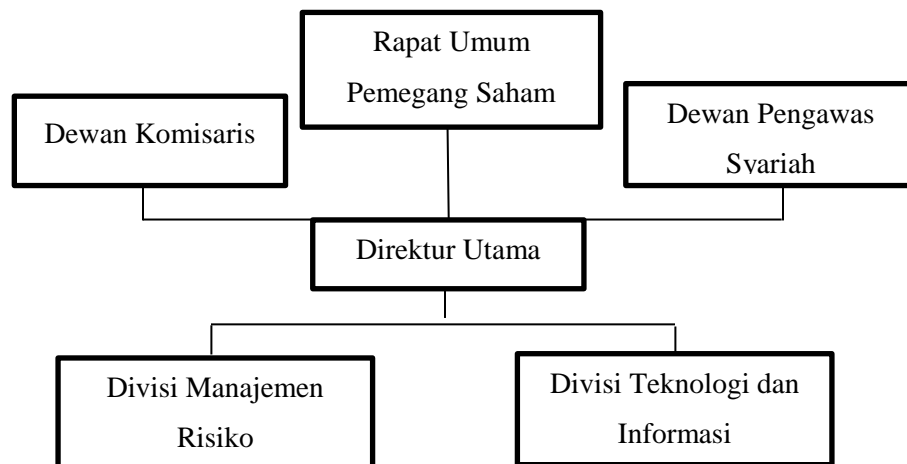
---

<sup>60</sup> Visi dan Misi BNI Syariah, dapat diakses di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi> diakses 29 Juni 2018.

### 3. Struktur Organisasi BNI Syariah

Bank BNI Syariah secara struktur tidak terpisah dengan unit-unit organisasi BNI lainnya. Struktur organisasi yang ada di Bank BNI Syariah telah memenuhi standar berdirinya sebuah institusi yang bergerak dalam pelayanan masyarakat serta di dukung pula oleh sumber daya insani yang unggul dan profesional.

Pada struktur organisasi Bank BNI Syariah ini saya hanya menggambarkan divisi Manajemen Risiko dan Kebijakan Perusahaan (ERD). Hal ini dikarenakan BNI Syariah Pusat mempunyai banyak divisi dan masing-masing tugasnya pun berbeda. Adapun untuk mengetahui secara jelas tentang struktur organisasi Bank BNI Syariah Pusat ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.<sup>61</sup>



**Gambar 4.1**  
**Struktur organisasi BNI Syariah Pusat**

<sup>61</sup> Nadhya, Divisi Direktur Risiko dan Kepatuhan, *Wawancara Pribadi*, Kuningan, 28 Juni 2018.

#### 4. Produk dan Jasa BNI Syariah

Produk dan jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah terdiri dari tiga bagian yaitu pembiayaan, pengelolaan dana dan pelayanan jasa. Pembiayaan terdiri dari:<sup>62</sup>

a. Pembiayaan murabahah

Pembiayaan murabahah adalah prinsip jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak Bank selaku penjual dan pihak nasabah selaku pembeli. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara mengangsur sesuai dengan kesepakatan bersama. Pembiayaan ini cocok bagi mereka yang membutuhkan tambahan asset namun kekurangan dana untuk melunasi sekaligus.

b. Pembiayaan mudharabah

Pembiayaan mudharabah merupakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil sesuai dengan kesepakatan. Pembiayaan ini dapat disalurkan kedalam berbagai jenis usaha antara lain perdagangan, perindustrian, pertanian dan jasa.

c. Pembiayaan musyarakah

Pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan dengan prinsip bagi hasil yang porsinya disesuaikan dengan porsi penyertaan. Pembiayaan ini sangat tepat bagi nasabah yang telah

---

<sup>62</sup> Produk dan Jasa BNI Syariah, dapat diakses di [https://www.bnisyariah.co.id/id-id-personal/pembiayaan](https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan), diakses 30 Juni 2018.

meniti usaha dan ingin mengembangkan usahanya namun masih kekurangan dana.

Selanjutnya produk dan jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah adalah produk pengelolaan dana. Produk pengelolaan dana ini terdiri dari:<sup>63</sup>

- a. Tabungan mudharabah. Pada tabungan ini nasabah dapat menyimpan dana nya dalam bentuk tabungan dengan prinsip mudharabah muthlaq yang dapat diambil kapan saja melalui cabang ATM BNI dengan setoran Rp. 25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-.
- b. Giro Wadi'ah. Giro Wadi'ah adalah simpanan nasabah yang berbentuk giro dengan prinsip wadiah yaddhamanah yang dapat diambil setiap saat dengan sarana cek atau bilyet giro dan nasabah dapat memperoleh bonus. Bank BNI Syariah mensyaratkan untuk setoran awal bagi perorangan sebesar Rp. 500.000,- dan untuk perusahaan sebesar Rp. 1.000.000,- dalam pelayanannya, Bank BNI Syariah memberikan kartu ATM kepada nasabah perorangan dengan kemudahan dapat menyetor dan menarik dananya disetiap ATM BNI yang ada diseluruh kantor cabang syariah.
- c. Deposito Mudharabah. Deposito ini merupakan produk investasi dalam bentuk deposito dengan prinsip mudharabah

---

<sup>63</sup> Produk dan Jasa BNI Syariah, *ibid.*



muthlaqah dengan produk ini nasabah dapat mendepositokan dananya dalam manager investasi dengan menempatkan pengelolaan dana tersebut dalam bentuk surat berharga atau investasi proyek usaha. Dengan nominal Rp. 1.000.000,- nasabah sudah dapat menginvestasikan uangnya secara aman dan menguntungkan.

- d. Tabungan haji Indonesia BNI Syariah memahami bahwa setiap muslim bercita-cita menunaikan ibadah haji setidaknya sekali seumur hidup, THI dari BNI Syariah merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi ongkos naik haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai dengan syariah yang aman telah tergabung dalam layanan *online* SISKOHAT (system koordinasi haji terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Departemen Agama (DEPAG) pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan. Bank BNI Syariah mensyaratkan untuk setoran awal bagi perorangan sebesar Rp.500.000,-.

Sedangkan produk jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah terdiri atas:<sup>64</sup>

- a. Transfer/ Kiriman uang, dengan fasilitas *online* BNI Syariah, pengiriman uang dapat dilakukan kepada rekan

---

<sup>64</sup> Produk dan Jasa BNI Syariah, *ibid.*

bisnis atau keluarga antar cabang BNI Syariah atau BNI Konvensional secara tepat.

- b. Garansi Bank, jasa garansi bank ini dapat dipergunakan bagi para nasabah yang membutuhkan pinjaman kepada rekan bisnis untuk keperluan tender proyek, pelaksanaan proyek, kebutuhan proyek, dan lain sebagainya.
- c. Kriling/ Ingkaso. Jasa ini diperuntukan bagi nasabah yang membutuhkan penagihan, warkat-warkat yang berasal dari kota lain dengan cepat dan aman.

Uraian-uraian tentang penawaran produk dan jasa Bank BNI Syariah seperti dipaparkan di atas, secara garis besar dapat dikategorikan menjadi tiga produk dan jasa layanan. Ketiga produk dan jasa layanan tersebut terdiri atas produk penghimpunan dana, produk pembiayaan dan produk jasa.

## **5. Operasional Internet Banking pada BNI Syariah**

BNI *Internet Banking* adalah salah satu channel fasilitas e-Banking dari BNI untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer. Adapun jenis transaksi yang terdapat di BNI Syariah *Internet Banking* diantaranya adalah : <sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Produk dan Jasa BNI Syariah, *ibid.*

- a. Transaksi Nonfinansial
  - 1) Informasi saldo seluruh rekening yang anda miliki dalam 1 CIF (Consumer Information File) berupa tabungan syariah, giro syariah dan deposito syariah.
  - 2) Informasi mutasi rekening (30 transaksi atau 1 bulan terakhir)
- b. Transaksi Finansial
  - 1) Transfer dana
  - 2) Pembayaran tagihan
    - a) Kartu Kredit BNI
    - b) Kartu Kredit Bank lain
    - c) Standard Chartered
    - d) HSBC
    - e) GE Finance
    - f) ANZ
    - g) Niaga
    - h) ABN Amro
    - i) Permata
    - j) Danamon
  - 3) Telkom (seluruh kode area di Indonesia)
    - a) Telepon
    - b) Flexi classy
    - c) Speedy

4) Pembayaran Voucher Prabayar

- a) Telkomsel
- b) Indosat
- c) XL

5) Pembayaran ZIS

- a) Dompot Dhuafa
- b) BAZNAS

Sebagai bank berbasis syariah PT. BNI Syariah melakukan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada syarat dan ketentuan penggunaan BNI Syariah *internet banking*. Adapun syarat menjadi nasabah pengguna BNI syariah Internet Banking sebagai berikut:<sup>66</sup>

- a. Nasabah BNI Taplus atau BNI Taplus Utama dan BNI Taplus Mahasiswa dan BNI Giro perorangan (IDR) yang memiliki BNI Card atau nasabah BNI Taplus atau BNI Taplus Anggota/Pegawai yang memiliki kartu ATM.
- b. Nasabah menggunakan BNI Card untuk melakukan registrasi BNI *Internet Banking* melalui BNI ATM.
- c. Nasabah harus memiliki alamat e-mail yang aktif
- d. Telah membaca dan memahami syarat menjadi nasabah pengguna BNI *Internet Banking*.

---

<sup>66</sup> Syarat dan Ketentuan Internet Banking BNI Syariah, h.1.

Sedangkan ketentuan penggunaan BNI Syariah *Internet Banking* adalah:<sup>67</sup>

- a. Nasabah pengguna dapat menggunakan layanan BNI Syariah *Internet Banking* untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh bank.
- b. Pada saat pertama kali menggunakan layanan BNI Syariah *Internet Banking* nasabah pengguna diharuskan melakukan registrasi melalui BNI Syariah ATM dan aktivasi melalui [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

Adapun beberapa ketentuan untuk dapat melakukan transaksi financial diantaranya adalah:

- a. Nasabah pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi financial (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi financial telah diisi secara lengkap dan benar). Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidak lengkapan, ketidak jelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari nasabah pengguna.
- b. Nasabah pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum adanya tanda persetujuan sebagaimana yang sudah diatur.

---

<sup>67</sup> Syarat dan Ketentuan Internet Banking BNI Syariah, *ibid.*, h. 2.

- c. Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi financial maka nasabah pengguna wajib memasukkan PIN BNI e-secure pada kolom yang telah disediakan pada halaman layanan transaksi BNI *Internet Banking*.
- d. Segala transaksi financial yang telah diprintahkan kepada Bank dan disetujui oleh nasabah pengguna tidak dapat dibatalkan.
- e. Setiap perintah yang telah disetujui dari nasabah pengguna yang tersimpan pada pusat data bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari nasabah pengguna kepada bank untuk melaksanakan transaksi financial yang dimaksud.
- f. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari nasabah pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan Password, maka bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau wewenang pengguna User ID dan Password atau menilai maupun membuktikan ketepatan dan kelengkapan perintah dimaksud.
- g. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari nasabah pengguna, apabila:
  - 1) Saldo rekening nasabah pengguna dibank tidak cukup.
  - 2) Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.

- h. Sebagai bukti bahwa transaksi financial yang diperintahkan nasabah pengguna telah berhasil dilakukan oleh bank, nasabah pengguna akan mendapatkan bukti transaksi financial berupa nomor referensi transaksi financial pada halaman transaksi layanan BNI *Internet Banking* dan bukti tersebut akan tersimpan didalam database bank selama tiga bulan sejak tanggal transaksi financial dilakukan.
- i. Nasabah pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
  - 1) Dengan dilaksanakannya transaksi financial melalui BNI *Internet Banking*, semua perintah dan komunikasi dari nasabah pengguna yang diterima bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
  - 2) Bukti atas perintah dari nasabah pengguna kepada bank dan segala bentuk komunikasi antara bank dan nasabah pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan dalam bentuk penyimpangan informasi dan data lainya di bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartrider, print out computer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
- j. atas pertimbangan nasabah sendiri, bank berhak untuk mengubah limit transaksi financial.

- k. Semua komunikasi melalui e-mail yang aman dan memenuhi standar serta dianggap sah, otentik, asli dan benar serta memberikan efek yang sama sebagaimana bila hal tersebut dilakukan secara tertulis dan atau melalui dokumen tertulis.
- l. Bank tidak diwajibkan untuk melaksanakan setiap perintah baik yang ditandatangani maupun tidak atau menjawab pertanyaan apapun yang diterima melalui e-mail yang tidak aman.
- m. Nasabah pengguna dengan ini memberikan kuasa kepada bank untuk mendebet rekening nasabah pengguna yang terdaftar di bank untuk melaksanakan transaksi financial yang diinstruksikan oleh nasabah pengguna kepada bank melalui layanan BNI Internet Banking dan untuk pembayaran biaya administrasi serta biaya transaksi atau penggunaan fasilitas BNI *Internet Banking*.

Bank BNI Syariah dalam operasionalisasi *Internet Banking* pada saat tertentu dapat melakukan penghentian akses layanan BNI *Internet Banking* yang mana akses layanan BNI *Internet Banking* yang dimiliki oleh nasabah pengguna akan dihentikan oleh bank jika:<sup>68</sup>

- a. Nasabah pengguna meminta kepada bank untuk menghentikan akses layanan BNI *Internet Banking* antara lain disebabkan nasabah lupa User- ID dan Password *Internet Banking*, nasabah pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan BNI *Internet Banking*.

---

<sup>68</sup> Syarat dan Ketentuan Internet Banking BNI Syariah, *ibid.*, h. 6.



- b. Nasabah pengguna salah memasukkan password BNI *Internet Banking* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
- c. Diterimanya laporan tertulis dari nasabah pengguna mengenai dugaan atau diketahuinya User-ID dan Password oleh pihak yang tidak berwenang.
- d. Bank menengahi adanya penyalahgunaan rekening oleh nasabah pengguna dalam kaitanya dengan pelanggaran hukum.
- e. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Bank mengalami gangguan atau menghentikan pemberian jasa layanan BNI *Internet Banking*. atas penghentian tersebut, bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada nasabah pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
- g. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan sebagaimana dimaksud, maka nasabah pengguna harus menghubungi BNI Call (Phoneplus).

Dari uraian seperti yang dipaparkan diatas, dari beberapa syarat dan ketentuan pengguna layanan BNI *Internet Banking* tersebut maka dapat kita simpulkan bahwa ketentuan-ketentuan ini merupakan wujud nyata dari operasionalisasi *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah.

## **B. Hasil Penelitian**

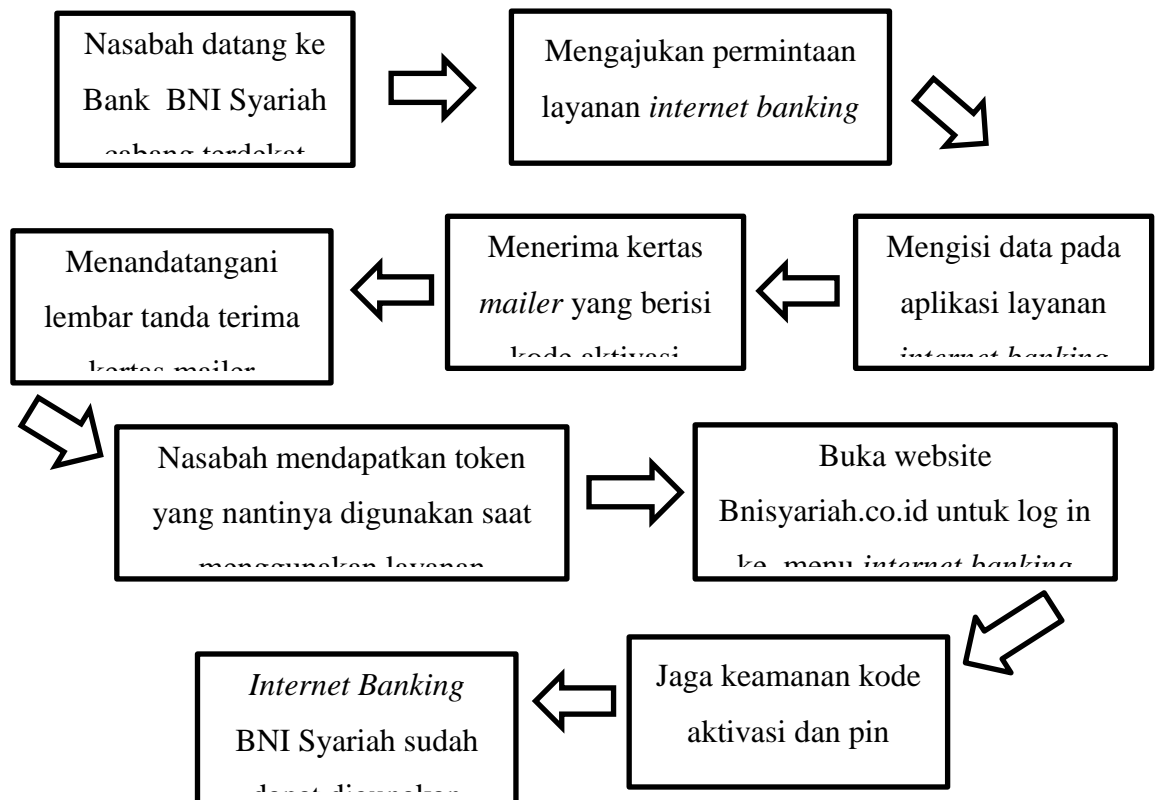
### **1. Manajemen Risiko dalam Penggunaan Layanan *Internet Banking* di BNI Syariah**

Berdasarkan hasil wawancara<sup>69</sup> yang dilakukan, bank BNI Syariah memiliki peraturan internal mengenai *internet banking*, yakni Standar Operasional Prosedur Layanan *Internet Banking* (SOP *Internet Banking*). SOP Layanan *Internet Banking* ini dibuat mengacu kepada beberapa peraturan eksternal dari bank seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. SOP Layanan *Internet Banking* sudah disetujui baik oleh Direktur Divisi Teknologi dan Informasi. Selain itu Direktur Divisi Teknologi dan Informasi juga kerap menyempurnakan SOP Layanan *Internet Banking* sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Dalam SOP Layanan *Internet Banking* sesuai dengan No.SOP/TI/15/VII/2017 tanggal 29 Agustus 2017 secara garis besar mengatur mengenai teknis operasional *internet banking* yang berdasar pada prinsip kehati-hatian dan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG).<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Nadhya L, *loc. Cit.*

<sup>70</sup> Fahmi, Divisi Teknologi dan Informasi, *wawancara pribadi*, Kuningan, 28 Juni 2018.



(Sumber : Data diolah dari berbagai sumber)

**Gambar 4.2**  
**Prosedur Registrasi Layanan *Internet Banking***

Gambar diatas menjelaskan tentang SOP nasabah yang akan mendaftar layanan *internet banking* BNI Syariah. SOP *internet banking* BNI Syariah sama seperti dengan SOP *internet banking* milik bank lain pada umumnya. Sebelum mengaktivasi *internet banking* yaitu dengan menginput kode aktivasi dan saat melakukan transaksi yaitu menginput PIN terlebih dahulu. Dalam SOP *internet banking* yang telah ditetapkan, nasabah dihimbau untuk selalu menjaga rahasia data-data pribadi yang menyangkut *internet banking* BNI Syariah agar tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab yang

kemudian dapat terjadi penyimpangan, *fraud* (penipuan) atau kejahatan dan dapat mengakibatkan kerugian. Nasabah dihimbau untuk menjaga keamanan kode aktivasi dan PIN nasabah. Namun langkah ini lah yang sering membuat nasabah lalai sehingga *internet banking* miliknya dibobol. Menjaga akun rahasia bank seperti kode aktivasi, PIN, *user ID* dan *password* adalah suatu kewajiban bagi nasabah dan Bank. Tidak sedikit kasus pembobolan dana di rekening terjadi akibat kelalaian dalam menjaga akun-akun rahasia tersebut.

Selain itu, SOP *Internet Banking* BNI Syariah juga mengatur aspek-aspek mengenai pengawasan dalam *internet banking*, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko penggunaan *internet banking* dan sistem pengendalian internal atas penggunaan *internet banking*. Kebijakan dan standar pedoman ini dibentuk dengan tujuan untuk menetapkan standarisasi dalam pengelolaan layanan *internet banking* agar Bank BNI Syariah dapat menyediakan layanan *internet banking* secara maksimal. SOP *Internet banking* terus ditinjau secara berkala serta disempurnakan sesuai dengan perkembangan yang ada.

Untuk dapat mengakses layanan *internet banking* maka nasabah harus memiliki User ID dan *Personal Identification Number* (PIN). Dengan adanya User ID dan PIN sebagai metode pengujian identitas nasabah maka tidak sembarang orang bisa menggunakan layanan *internet* pada website Bank BNI Syariah terkecuali nasabah

pengguna *internet banking*. User ID dan PIN sendiri dapat didapati oleh nasabah setelah nasabah melakukan aktivasi User ID dan PIN via ATM. Penggunaan User ID dan PIN dalam layanan *internet banking* ini berlaku pada kegiatan non-transaksional seperti pengecekan saldo dan mutasi rekening.<sup>71</sup>

Bagi kegiatan transaksional seperti pembelian, pembayaran dan transfer dana, Bank BNI Syariah menggunakan metode *Two Factor Authentication* atau biasa disebut 2FA yang merupakan kombinasi User ID – PIN dan token. Untuk mendapatkan token, nasabah harus meminta langsung kepada pihak Bank BNI Syariah biasanya kepada *Costumer Service* dan melakukan aktivasi langsung pada saat permintaan tersebut dikabulkan. Token dimaksudkan untuk membuktikan bahwa pihak yang melakukan transaksi adalah benar nasabah pengguna *internet banking* dan bahwa transaksi yang dilakukan adalah benar adanya. Pada awalnya nasabah harus memasukan User ID dan PIN untuk dapat log in ke dalam website *internet banking* Bank BNI Syariah. Kemudian ketika akan melakukan transaksi, nasabah akan diminta untuk memasukan angka tertentu yang didapat dari token.<sup>72</sup>

Pelaksanaan layanan *internet banking* di Bank BNI Syariah dilakukan secara otomatis melalui suatu sistem tersendiri yang dijalankan oleh Divisi Teknologi dan Informasi yang terus

---

<sup>71</sup> Fahmi, *loc. Cit.*

<sup>72</sup> Fahmi, *ibid.*

dikembangkan mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Divisi Teknologi dan Informasi adalah pihak yang memiliki hak akses terhadap *internet banking*. Apabila misalnya terjadi suatu permasalahan pada transaksi yang dilakukan nasabah melalui layanan internet banking dimana transfer dana yang dilakukan oleh nasabah tidak sampai kepada rekening tujuan. Maka Divisi Teknologi dan Informasi memiliki tugas untuk mengecek apakah nasabah yang melakukan transaksi adalah benar nasabah pengguna *internet banking* Bank BNI Syariah dan apabila transaksi tersebut valid maka kemudian Divisi Teknologi dan Informasi mengecek apakah kemudian memang terjadi kesalahan pada sistem *internet banking*.<sup>73</sup> Bank BNI Syariah memiliki beberapa metode untuk mengendalikan penggunaan hak akses terhadap sistem, yakni:

- a. Adanya mesin tes sidik jari untuk memasuki ruangan yang memiliki akses terhadap sistem dan data base *internet banking*;
- b. Adanya password dan username yang harus dimasukan apabila pegawai bank akan menggunakan komputer yang dimiliki akses kepada sistem dan data base *internet banking*;
- c. Adanya alarm yang melindungi komputer, aplikasi serta ruangan yang memiliki akses kepada sistem dan database internet banking, yang dapat berbunyi apabila dilakukan tindakan-tindakan ganjil;

---

<sup>73</sup> Fahmi, *ibid.*

- d. Adanya CCTV di setiap ruangan kantor Bank BNI Syariah Pusat;
- e. Harus ada suatu alasan yang jelas sesuai dengan SOP Layanan *Internet Banking* bagi satu pihak untuk dapat mengakses sistem dan data base *internet banking*.

Pengawasan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* dilakukan oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Dewan Komisaris Bank BNI Syariah memiliki beberapa tugas dan wewenang dimana salah satunya adalah melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan Perusahaan oleh Direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Perseroan serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan RUPS, serta Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai maksud dan tujuan Perusahaan, serta melakukan tugas yang secara khusus diberikan kepadanya menurut Anggaran Dasar, perundang-undangan dan/atau keputusan RUPS.<sup>74</sup> Pada Bank BNI Syariah, aktivitas *internet banking* pelaksanaannya berada pada tanggung jawab Divisi Teknologi dan Informasi (ITD). Berkaitan dengan pengawasan manajemen risikonya, Direktur Divisi Teknologi dan Informasi (ITD) juga bekerjasama membantu Dewan Komisaris dan Direksi dalam melakukan pengawasan dalam manajemen risiko

---

<sup>74</sup> Laporan GCG Bank BNI Syariah tahun 2017, h. 54.

*internet banking*. Hal ini dikarenakan Direktur Divisi Teknologi dan Informasi pada dasarnya mengetahui teknis operasional aktivitas *internet banking*.<sup>75</sup>

Direktur Divisi Teknologi dan Informasi wajib melaporkan kepada Direksi mengenai :<sup>76</sup>

- a. kondisi terkini penggunaan layanan *internet banking* secara berkala.
- b. kejadian kritis menyangkut penyalahgunaan atau kejahatan dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* yang dapat atau telah mengakibatkan kerugian nasabah atau mengganggu kelancaran operasional Bank.

Selain itu, Direksi Bank BNI Syariah juga harus memastikan bahwa layanan *internet banking* yang digunakan Bank BNI Syariah dapat mendukung perkembangan usaha, pencapaian tujuan bisnis Bank dan kelangsungan pelayanan terhadap nasabah serta melakukan kegiatan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terkait dengan penyelenggaraan dan penggunaan *internet banking* antara lain melalui program pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan mengenai penyelenggaraan dan penggunaan layanan *internet banking*.

Selanjutnya pengawasan dalam penggunaan layanan *internet banking* diambil alih oleh Dewan Komisaris, tanggung jawab Dewan

---

<sup>75</sup> Fahmi, *loc. Cit.*

<sup>76</sup> Fahmi, *ibid.*



Komisaris Bank BNI Syariah dalam pengawasan manajemen risiko internet banking diantaranya :<sup>77</sup>

- a. mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau kebijakan Bank terkait penggunaan layanan *internet banking*.
- b. mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking*.

Dengan adanya kerjasama antara Dewan Komisaris, Direksi dan Direktur Divisi Teknologi dan Informasi diharapkan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* khususnya di bagian pengawasan dapat diterapkan secara efektif.

Divisi Manajemen Risiko pada Bank BNI Syariah juga mengambil alih dalam melakukan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking*. Langkah-langkah tersebut diantaranya :<sup>78</sup>

- a. Identifikasi Risiko

BNI Syariah melakukan identifikasi untuk menentukan jenis risiko material pada setiap aktivitas fungsional dan operasional yang memiliki eksposur risiko. Salah satu aktivitas yang dilakukan bank dalam rangka melakukan identifikasi risiko adalah melalui menganalisa risiko pada setiap produk dan

---

<sup>77</sup> Fahmi, *ibid.*

<sup>78</sup> Nadhya L, *loc. Cit.*

aktivitas baru yang akan diterbitkan. Macam-macam risiko internet banking pada Bank BNI Syariah diantaranya :<sup>79</sup>

- 1) saat token rusak/hilang.
- 2) Saat mentransfer uang sudah terdebit ke rekening penerima tapi ternyata belum masuk ke rekening penerima.
- 3) Penipuan seperti mengedit bukti transfer palsu. (penipu kelas kakap)
- 4) Website error sehingga tidak bisa log in ke internet banking. Tapi ini jarang sekali terjadi.

#### b. Pengukuran Risiko

BNI Syariah mengukur risiko *internet banking* secara berkala sehingga dapat menilai kecukupan dan efektivitas penerapan manajemen risiko tersebut.<sup>80</sup>

#### c. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko bertujuan untuk mengevaluasi eksposur risiko *internet banking* secara berkesinambungan dan melakukan penyempurnaan proses pelaporan apabila terdapat perubahan. Hasil pemantauan risiko dapat digunakan sebagai salah satu bahan dalam pengambilan keputusan bisnis, menganalisa strategi pengelolaan risiko selanjutnya serta tindakan pemulihan yang diperlukan.

---

<sup>79</sup> Nadhya L, *ibid.*

<sup>80</sup> Nadhya L, *ibid.*

Bank BNI Syariah meminimalisir risiko dengan memberikan tips-tips aman pada nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* yaitu diantaranya :<sup>81</sup>

a) Menjaga Informasi Rahasia Akun Bank

Ada 2 faktor yang menyebabkan terbongkarnya rahasia akun bank yaitu faktor intern dan ekstern. Faktor intern yaitu faktor yang berasal dari dalam pihak Bank itu sendiri antara lain adanya sikap buruk dari para karyawan bank atau pejabat bank seperti rasa iri hati, cemburu dan dendam yang membuat para karyawan atau pejabat membongkar rahasia akun bank atau nasabah yang kemudian akan disalahgunakan. Sedangkan faktor ekstern adalah faktor yang berasal dari luar bank antara lain adanya persaingan usaha antar bank sehingga dapat terjadi suatu kerjasama antara pihak Bank dengan pihak luar untuk membongkar rahasia bank.<sup>82</sup>

Adapun upaya yang dilakukan Bank BNI Syariah untuk menjaga rahasia akun bank adalah bank tidak akan memberikan informasi apapun apabila ada orang yang menanyakan identitas nasabah atau aktivitasnya di bank kecuali pihak-pihak yang telah diberi kuasa atau wewenang untuk meminta informasi tersebut. Dan nasabah dihimbau agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menjaga keamanan informasi akun bank seperti kode aktivasi, nomor PIN, nomor rekening, bahkan kepada staff

---

<sup>81</sup> Fahmi, *ibid.*

<sup>82</sup> Diana E. Rondonuwu, "Upaya Bank dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum terhadap Nasabah", dalam Jurnal Sosial, Vol. II, No. 8, 2004, hlm. 9

Bank yang bersangkutan, serta agar tidak memberikan informasi kepada siapapun termasuk pihak Bank.<sup>83</sup>

b) Hindari Mengunduh *Software* Palsu<sup>84</sup>

Telah banyak tersebar *software* dengan nama dan logo yang sama dengan perbankan asli di *Playstore* dan *App Store*. Sehingga orang tidak dapat membedakan aplikasi tersebut asli atau palsu. Nasabah akan dituntun untuk mengisi data pribadi seperti kode aktivasi dan PIN. Kemudian data tersebut akan diolah dan disalahgunakan oleh oknum.

c) Waspada *E-mail*, SMS dan Telepon Mencurigakan

Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatasnamakan petugas bank melalui telepon, sms atau *e-mail* yang meminta informasi pribadi atau mengharuskan untuk mentransfer sejumlah uang tanpa alasan yang realistis. Terkadang ada sejumlah pihak yang menyamar sebagai instansi bank dan meminta nasabah mengunjungi suatu *link* atau *website* tertentu untuk memperbaharui informasi rekening nasabah. Bila terjadi hal seperti ini, sebaiknya lakukan konfirmasi terlebih dahulu pada bank yang bersangkutan. Segera tutup telepon dan lakukan pengecekan informasi yang diterima jika penelepon mengabarkan nasabah sebagai pemenang iklan tertentu.

---

<sup>83</sup> Fahmi, *loc. Cit.*

<sup>84</sup> Fahmi, *ibid.*

d) Hubungi *Customer Service* Bank

Ketika semua cara telah dilakukan namun ada kejanggalan pada akun rekening bank, maka telepon atau datangi *customer service* bank yang bersangkutan.

e) Konfirmasi Penerima Uang dan Rutin Mengecek Rekening

Setelah melakukan transfer sebaiknya nasabah segera menghubungi si penerima uang dan mengkonfirmasi apakah uang telah diterima di rekening penerima. Selanjutnya secara berkala rutin mengecek rekening, sehingga bila ada transaksi yang aneh dapat dilaporkan ke pihak bank secepatnya.

Setelah itu, Bank BNI Syariah juga memiliki Data Center cadangan yang juga menyimpan data transaksi secara paralel dengan data center utamanya untuk mempersiapkan jika terjadi suatu bencana yang berdampak pada Data Center utama. Data Center cadangan ini tempatnya dirahasiakan dan hanya diketahui oleh pihak yang berwenang. Akses terhadap Data Center cadangan tersebut juga terbatas hanya pihak yang berwenang sehingga tidak sembarang orang masuk ke dalam Data Center cadangan.<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> Fahmi, *ibid.*

## **2. Pemenuhan Ketentuan POJK dalam Penerapan Manajemen Risiko *Internet Banking* pada Bank BNI Syariah**

Ketentuan hukum mengenai manajemen risiko *internet banking* telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum, yang kemudian merupakan suatu acuan bagi Bank dalam melaksanakan kegiatan *internet banking*. Manajemen risiko terkait penggunaan dalam layanan *internet banking* terbagi dalam empat pokok, yakni :

### **a. Pengawasan Aktif Direksi dan Dewan Komisaris**

Salah satu wewenang dan tanggung jawab Direksi adalah menetapkan Rencana Strategis Teknologi Informasi (*Information Technology Strategic Plan*) dan kebijakan bank terkait penggunaan teknologi Informasi. Rencana strategis teknologi informasi merupakan dokumen yang menggambarkan visi dan misi teknologi informasi bank, strategi yang mendukung visi dan misi teknologi informasi bank, dan prinsip-prinsip utama yang menjadi acuan dalam penggunaan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis serta mendukung rencana strategis jangka panjang. Sementara rekomendasi terkait rencana strategis teknologi informasi ini, merupakan tugas dari Komite Pengarah Teknologi Informasi yang wajib dimiliki oleh setiap bank umum. Nantinya, komite ini lah yang memberikan rekomendasi kepada direksi tentang rencana strategis

teknologi informasi yang sejalan dengan rencana strategis kegiatan usaha perbankan. Dalam hal ini, Bank BNI Syariah telah memiliki SOP Layanan *Internet Banking* yang dibuat oleh Divisi Teknologi dan Informasi. Dan disetujui oleh Direksi dan Direktur Divisi Teknologi dan Informasi. Selain itu Divisi Teknologi dan Informasi juga kerap menyempurnakan SOP Layanan *Internet Banking* sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

Direktur Divisi Teknologi dan Informasi wajib melaporkan kepada Direksi mengenai :<sup>86</sup>

- a. kondisi terkini penggunaan layanan *internet banking* secara berkala.
- b. kejadian kritis menyangkut penyalahgunaan atau kejahatan dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* yang dapat atau telah mengakibatkan kerugian nasabah atau mengganggu kelancaran operasional Bank.

Sedangkan Dewan Komisaris memiliki wewenang dan tanggung jawab berupa mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau rencana strategis teknologi informasi dan kebijakan bank terkait penggunaan teknologi informasi. Selain itu, juga berwenang dan bertanggung jawab untuk mengevaluasi pertanggungjawaban direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi. Menurut hasil wawancara, Dewan Komisaris Bank BNI Syariah juga

---

<sup>86</sup> Fahmi, *ibid.*

telah melakukan wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan apa yang telah ditentukan yaitu :<sup>87</sup>

- 1) mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau kebijakan Bank terkait penggunaan layanan *internet banking*.
- 2) mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking*.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa pengawasan aktif Komisaris dan Direksi Bank telah dipenuhi oleh Bank BNI Syariah sesuai yang sudah ditentukan oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum.

**b. Kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi**

Dalam POJK nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum, Bank wajib memiliki kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan teknologi informasi dan wajib menerapkannya secara konsisten dan berkesinambungan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bank BNI Syariah memiliki peraturan internal mengenai *internet banking* , yakni Standar Operasional Prosedur Layanan *Internet Banking* (SOP *Internet Banking*). Dalam SOP Layanan

---

<sup>87</sup> Fahmi, *ibid.*



*Internet Banking* No.SOP/TI/15/VII/2017 tanggal 29 Agustus 2017 secara garis besar diatur mengenai teknis operasional *internet banking* yang berdasar pada prinsip kehati-hatian dan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG).

SOP *internet banking* BNI Syariah sama seperti dengan SOP *internet banking* milik bank lain pada umumnya. Sebelum mengaktivasi *internet banking* yaitu dengan menginput kode aktivasi dan saat melakukan transaksi yaitu menginput PIN terlebih dahulu. Dalam SOP *internet banking* yang telah ditetapkan, nasabah dihimbau untuk selalu menjaga rahasia data-data pribadi yang menyangkut *internet banking* BNI Syariah agar tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab yang kemudian dapat terjadi penyimpangan, *fraud* (penipuan) atau kejahatan dan dapat mengakibatkan kerugian. Nasabah dihimbau untuk menjaga keamanan kode aktivasi dan PIN nasabah. Namun langkah ini lah yang sering membuat nasabah lalai sehingga *internet banking* miliknya dibobol. Menjaga akun rahasia bank seperti kode aktivasi, PIN, *user ID* dan *password* adalah suatu kewajiban bagi nasabah dan Bank. Tidak sedikit kasus pembobolan dana di rekening terjadi akibat kelalaian dalam menjaga akun-akun rahasia tersebut.

Selain itu, SOP *Internet Banking* BNI Syariah juga mengatur aspek-aspek mengenai pengawasan dalam *internet banking*, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko

penggunaan *internet banking* dan sistem pengendalian internal atas penggunaan *internet banking*. Kebijakan dan standar pedoman ini dibentuk dengan tujuan untuk menetapkan standarisasi dalam pengelolaan layanan *internet banking* agar Bank BNI Syariah dapat menyediakan layanan *internet banking* secara maksimal. SOP *Internet banking* terus ditinjau secara berkala serta disempurnakan sesuai dengan perkembangan yang ada.

Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa Bank BNI Syariah telah melaksanakan kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi sesuai dengan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum.

**c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko penggunaan Teknologi Informasi**

Bank BNI Syariah bersama tim divisi manajemen risiko telah melakukan beberapa tahap dalam melakukan manajemen risiko internet banking diantaranya, mengidentifikasi risiko untuk menentukan jenis risiko material pada setiap aktivitas fungsional dan operasional yang memiliki eksposur risiko. Salah satu aktivitas yang dilakukan bank dalam rangka melakukan identifikasi risiko adalah melalui menganalisa risiko pada setiap produk dan aktivitas baru yang

akan diterbitkan yang kemungkinan akan terjadi pada layanan *internet banking*, mengukur risiko *internet banking* secara berkala sehingga dapat menilai kecukupan dan efektivitas penerapan manajemen risiko tersebut, memantau risiko *internet banking* secara berkesinambungan dan melakukan penyempurnaan proses pelaporan apabila terdapat perubahan yang dimana hasil pemantauan risiko tersebut digunakan sebagai salah satu bahan dalam pengambilan keputusan bisnis, menganalisa strategi pengelolaan risiko selanjutnya serta tindakan pemulihan yang diperlukan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penerapan manajemen risiko Internet banking Bank BNI Syariah pada Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko penggunaan Teknologi Informasi telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum.

**d. Sistem pengendalian internal atas penggunaan Teknologi Informasi**

Dalam POJK nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum, Bank wajib memiliki Sistem pengendalian intern paling sedikit mencakup :

- 1) pengawasan oleh manajemen dan adanya budaya pengendalian.

- 2) kegiatan pemantauan dan koreksi penyimpangan, yang dilakukan oleh satuan kerja operasional, satuan kerja audit intern maupun pihak lainnya.

Terkait Sistem pengendalian internal atas penggunaan Teknologi Informasi dimana Bank BNI Syariah menggunakan metode 2FA (*Two Factor Authentication*) yakni dengan User ID – PIN dan token untuk menguji identitas nasabah dan keaslian transaksi. Bank BNI Syariah juga menerapkan 5 (lima) metode dalam rangka pengendalian penggunaan hak akses yakni adanya username dan password, cctv, mesin sidik jari, alarm serta peringatan khusus bagi suatu pihak apabila terjadi hal-hal ganjil dalam mengakses sistem internet banking. Selain itu, Bank BNI Syariah juga memberikan tips-tips aman pada nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* yaitu diantaranya, menjaga informasi rahasia akun bank, hindari mengunduh *software* palsu, waspadai *e-mail*, sms dan telepon mencurigakan, hubungi *customer service* bank dan rutin mengecek rekening.

Setelah itu, Bank BNI Syariah juga memiliki Data Center cadangan yang juga menyimpan data transaksi secara paralel dengan data center utamanya untuk mempersiapkan jika terjadi suatu bencana yang berdampak pada Data Center utama. Data Center cadangan ini tempatnya dirahasiakan dan hanya diketahui oleh pihak yang berwenang. Akses terhadap Data Center cadangan tersebut juga

terbatas hanya pihak yang berwenang sehingga tidak sembarang orang masuk ke dalam Data Center cadangan. Maka dari itu, pengendalian internal dalam internet bankin Bank BNI Syariah telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu POJK nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*).

Berdasarkan empat poin yang telah diuraikan di atas, dapat dikatakan bahwa penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah telah dilakukan dengan semaksimal mungkin agar meminimalisir risiko-risiko penggunaan layanan internet banking yang telah diuraikan di atas.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penggunaa *internet banking* pada Bank BNI Syariah dilakukan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan *Internet Banking* (SOP *Internet Banking*) No.SOP/TI/15/VII/2017 tanggal 29 Agustus 2017. Yang secara garis besar mengatur mengenai teknis operasional *internet banking* yang berdasar pada prinsip kehati-hatian dan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG). Selain itu juga mengatur mengenai manajemen risiko *internet banking* yang diantaranya adalah aspek-aspek mengenai pengawasan dalam *internet banking*, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko penggunaan *internet banking* dan sistem pengendalian internal atas penggunaan *internet banking*.
2. Pengawasan kegiatan *internet banking* dari dewan komisaris dan direksi Bank BNI Syariah dibantu juga dengan pengawasan dari Direktur Divisi Teknologi, berdasarkan penjabaran tugas dan tanggung jawab Direktur Divisi Teknologi, dewan komisaris dan direksi, maka dapat dikatakan bahwa manajemen risiko atas penggunaan *internet banking* sudah sesuai dengan ketentuan yang ada

yaitu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (*Internet Banking*) pada Bank Umum.

3. Bank BNI Syariah juga memiliki Data Center cadangan yang juga menyimpan data transaksi secara paralel dengan data center utamanya untuk mempersiapkan jika terjadi suatu bencana yang berdampak pada Data Center utama. Sehingga risiko seperti Risiko Likuiditas (Saat mentransfer uang sudah terdebit ke rekening penerima tapi ternyata belum masuk ke rekening penerima) bisa diatasi. Data center ini juga berfungsi untuk meminimalisir Risiko Teknologi (manipulasi, penipuan atau pembobolan).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Agar mendukung penerapan manajemen risiko internet banking yang lebih efektif, maka Bank BNI Syariah membutuhkan adanya update sistem secara berkala sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada.
2. Untuk menjaga dan lebih meningkatkan keamanan *internet banking* dapat dilakukan dengan menambahkan fitur pertanyaan pribadi sebelum melakukan transaksi perbankan melalui *internet banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Ikhwan. *Diktat Ekonomi Islam*. Jakarta : Tazkia Institute. 2001.
- Ahmad, Aiyub. *Transaksi Ekonomi Persepektif Hukum Perdata dan Hukum Islam*. Cet. Ke-1. Jakarta : Kiswah. 2004.
- Al Arif, M. Nur Rianto dan Rahmawati, Yuke. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah*. Cet. Ke-1. Jakarta : UIN PRESS. 2015.
- Antonio, Muhammad Syafi’I. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Gema Insani. 2011.
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : PT Raja Grafindo. 2007.
- Darmawi, Herman. *Manajemen Risiko*. Cet. Ke-2. Ed. 1. Jakarta : Bumi Aksara. 1994.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cet. Ke-12 Jakarta : Rajawali Per. 2013.
- Khalaf, Abdul Wahab. *Ilmu Ushul Fikih*. Jakarta : Raja Grafindo. 2003.
- Maryanto, Supriyono. *Buku pintar perbankan*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2010.
- Rahardjo, Budi. *Banking Reseach And Regulation Directorate*. Jakarta : Grafindo. 2011.
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persad, 2005.
- Salim, Abbas. *Asuransi Dan Manajemen Risiko*. Cet. Ke-2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2005.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cet. Ke-3. Yogyakarta : Ekonisia. 2015.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta. 2010.



### **Undang- Undang**

Peraturan Bank Indonesia PBI Nomor 13/25/PBI/2011 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/ POJK.03/ 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tentang Manajemen Risiko Teknologi Informasi Bank Umum.

### **Wawancara**

Fahmi. Divisi Teknologi dan Informasi. *wawancara pribadi*. Kuningan. 28 Juni 2018.

Nadhya. Divisi Direktur Risiko dan Kepatuhan. *Wawancara Pribadi*. Kuningan. 28 Juni 2018.

### **Al-Qur'an dan Hadits**

HR Muslim

Kemenag RI, Al-Qur'an Dan Terjemahan, hlm. 83.

Kemenag RI, Al-Qur'an Dan Terjemahan, hlm. 277.

### **Skripsi**

Kurtubi K, Rasdy. "Identifikasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Internet Banking Bank BCA pada Enam KCU di wilayah Jakarta Pusat". Skripsi SI Program Studi Niaga Konsentrasi Ilmu Administrasi. Universitas Indonesia. Depok : 2002.

Priatno, Nasya Dinitri. "Penerapan Manajemen Risiko Internet Banking Pada Bank Umum Terkait Perlindungan Hukum Bagi Bank Dan Nasabah (Studi Kasus Bank X)". Skripsi Fakultas Hukum Program Kekhususan IV Hukum Ekonomi. Univrsitas Indonesia. Depok : t.d. 2004.

### **Jurnal**

Rondonuwu, Diana E. “*Upaya Bank dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum terhadap Nasabah*”. *Jurnal Sosial*. II (8), 2004.

Sari, Lisa Kartika. “*Penerapan Manajemen Risiko pada Perbankan Indonesia*”. *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Surabaya : t.d. 2011.

### **Data/Dokumen**

Syarat dan Ketentuan *Internet Banking* BNI Syariah.

Laporan GCG Bank BNI Syariah tahun 2017.

### **Website/Internet**

A Lydia, Widyarini. 2005. “*Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya*”. Dalam *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, vol 5 (1), 27 halaman. Tersedia: <http://journal.wima.ac.id/index.php/JWMA/article/view/1177> [diakses 25 April 2018].

Maharsi, Sri. dan Mulyadi, Yuliani. 2007. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*”. Dalam *jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol 5 (1), <http://jurnalakuntansi.petra.ac.id> [Diakses 27 April 2018]

Aman Bertransaksi Menggunakan Internet Banking. Tersedia di [AdityaWirawan.blogspot.com](http://AdityaWirawan.blogspot.com) [3 April 2018].

Pengertian *E-Banking*. Tersedia di <https://id.wikipedia.org/wiki/E-banking> [11 Juni 2018].

Produk dan Jasa BNI Syariah. Tersedia di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan>, [30 Juni 2018].

Sejarah BNI Syariah. Tersedia di <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> [29 Juni 2018].

Visi dan Misi BNI Syariah. Tersedia di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi> [29 Juni 2018].

## LAPORAN HASIL WAWANCARA

Nama Narasumber : Nadhya L.  
 Divisi/Jabatan : Divisi Manajemen Risiko/Head Manajemen of Risk  
 Tempat wawancara : BNI Syariah Pusat.  
 Waktu Wawancara : Kamis, 28 Juni 2018. Pukul 10:00-selesai

1. Dalam pelaksanaan *Internet Banking* di BNI Syariah, apakah layanan *Internet Banking* bekerjasama dengan perusahaan bidang TI atau bagaimana prosesnya?

Jawaban :

Iya, dalam pelaksanaannya ada unit khusus yang sepenuhnya mengatur kegiatan *Electronic Banking* di BNI Syariah termasuk *Internet Banking*nya. Unit yang menjalankan adalah Unit *E-Banking* pada Divisi Teknologi dan Informasi

2. Adakah peraturan internal (SOP) dalam penggunaan internet banking?

Jawaban :

Bank BNI Syariah memiliki peraturan internal mengenai *internet banking* , yakni Standar Operasional Prosedur Layanan *Internet Banking* (SOP *Internet Banking*). SOP Layanan *Internet Banking* ini dibuat mengacu kepada beberapa peraturan eksternal dari bank seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

3. Apa saja risiko yang mungkin/terjadi dalam penggunaan internet banking selama ini?

Jawaban :

Untuk layanan internet banking, risiko yang biasa terjadi adalah

- saat token rusak/hilang.
- Saat mentransfer uang sudah terdebit ke rekening penerima tapi ternyata belum masuk ke rekening penerima.
- Penipuan seperti mengedit bukti transfer palsu. (penipu kelas kakap)
- Website error sehingga tidak bisa log in ke internet banking. Tapi ini jarang sekali terjadi.

4. Apa yang menjadi acuan (peraturan eksternal) bank BNI Syariah Pusat dalam menerapkan manajemen risiko dalam penggunaan internet banking? (dalam PBI/POJKnya)

Jawaban :

Tentunya sama seperti SOP yang dibuat, salah satunya mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

5. Apa saja tugas dan kewenangan Divisi Manajemen Risiko dalam melakukan manajemen risiko *internet banking*?

Jawaban :

Divisi Manajemen Risiko pada Bank BNI Syariah melakukan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking*. Langkah-langkah tersebut diantaranya :

- a) Identifikasi Risiko

BNI Syariah melakukan identifikasi untuk menentukan jenis risiko material pada setiap aktivitas fungsional dan operasional yang memiliki eksposur risiko. Salah satu aktivitas yang dilakukan bank dalam rangka melakukan identifikasi risiko adalah melalui

menganalisa risiko pada setiap produk dan aktivitas baru yang akan diterbitkan.

b) Pengukuran Risiko

BNI Syariah mengukur risiko *internet banking* secara berkala sehingga dapat menilai kecukupan dan efektivitas penerapan manajemen risiko tersebut.

c) Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko bertujuan untuk mengevaluasi eksposur risiko *internet banking* secara berkesinambungan dan melakukan penyempurnaan proses pelaporan apabila terdapat perubahan. Hasil pemantauan risiko dapat digunakan sebagai salah satu bahan dalam pengambilan keputusan bisnis, menganalisa strategi pengelolaan risiko selanjutnya serta tindakan pemulihan yang diperlukan.

## LAPORAN HASIL WAWANCARA

Nama Narasumber : Fahmi  
Divisi/Jabatan : Divisi Teknologi dan Informasi/Unit E-Banking  
Tempat wawancara : BNI Syariah Pusat.  
Waktu Wawancara : Kamis, 28 Juni 2018. Pukul 13:00-selesai

1. Siapa yang membuat SOP Layanan *Internet Banking*? Bagaimana isi SOP tersebut?

SOP Layanan *Internet Banking* dibuat oleh Direktur Divisi Teknologi dan Informasi. Selain itu Direktur Divisi Teknologi dan Informasi juga kerap menyempurnakan SOP Layanan *Internet Banking* sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Dalam SOP Layanan *Internet Banking* sesuai dengan No.SOP/TI/15/VII/2017 tanggal 29 Agustus 2017 secara garis besar mengatur mengenai teknis operasional *internet banking* yang berdasar pada prinsip kehati-hatian dan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG).

2. Bagaimana langkah awal bank dalam melindungi data nasabah pengguna *internet banking*?

Jawaban :

Untuk dapat mengakses layanan internet banking maka nasabah harus memiliki User ID dan *Personal Identification Number* (PIN). Dengan adanya User ID dan PIN sebagai metode pengujian identitas nasabah maka tidak sembarang orang bisa menggunakan layanan internet pada website Bank BNI Syariah terkecuali nasabah pengguna *internet banking*. User ID dan PIN sendiri dapat didapati oleh nasabah setelah nasabah melakukan aktivasi User ID dan PIN via ATM. Penggunaan User ID dan PIN dalam layanan *internet banking* ini berlaku pada kegiatan non-transaksional seperti pengecekan saldo dan mutasi rekening

3. Apa tugas dan wewenang dari Divisi Teknologi dan Informasi dalam layanan internet banking ? dan bagaimana cara kerjanya apabila terjadi suatu masalah dalam layanan internet banking ini?

Jawaban :

Pelaksanaan layanan *internet banking* di Bank BNI Syariah dilakukan secara otomatis melalui suatu sistem tersendiri yang dijalankan oleh Divisi Teknologi dan Informasi yang terus dikembangkan mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Divisi Teknologi dan Informasi adalah pihak yang memiliki hak akses terhadap *internet banking*. Apabila misalnya terjadi suatu permasalahan pada transaksi yang dilakukan nasabah melalui layanan internet banking dimana transfer dana yang dilakukan oleh nasabah tidak sampai kepada rekening tujuan. Maka Divisi Teknologi dan Informasi memiliki tugas untuk mengecek apakah nasabah yang melakukan transaksi adalah benar nasabah pengguna *internet banking* Bank BNI Syariah dan apabila transaksi tersebut valid maka kemudian Divisi Teknologi dan Informasi mengecek apakah kemudian memang terjadi kesalahan pada sistem *internet banking*

4. Apa saja tugas dan wewenang divisi ini dalam menjalankan manajemen risiko *internet banking*?

Jawaban :

Dalam Divisi Teknologi Dan Informasi ini kami mengatur mengenai pengendalian hak akses layanan *internet banking* dan menjalankan pengawasan dalam manajemen risiko *internet banking*.

5. Bagaimana sistem pengendalian dalam manajemen risiko internet banking di BNI Syariah ?

Jawaban :

Bank BNI Syariah memiliki beberapa metode untuk mengendalikan penggunaan hak akses terhadap sistem, yakni:

- f. Adanya mesin tes sidik jari untuk memasuki ruangan yang memiliki akses terhadap sistem dan data base *internet banking*;
  - g. Adanya password dan username yang harus dimasukan apabila pegawai bank akan menggunakan komputer yang dimiliki akses kepada sistem dan data base *internet banking*;
  - h. Adanya alarm yang melindungi komputer, aplikasi serta ruangan yang memiliki akses kepada sistem dan database *internet banking*, yang dapat berbunyi apabila dilakukan tindakan-tindakan ganjil;
  - i. Adanya CCTV di setiap ruangan kantor Bank BNI Syariah Pusat;
  - j. Harus ada suatu alasan yang jelas sesuai dengan SOP Layanan *Internet Banking* bagi satu pihak untuk dapat mengakses sistem dan data base *internet banking*.
6. Siapa yang menjalankan pengawasan dalam manajemen risiko internet banking? Dan bagaimana cara kerjanya?

Jawaban :

Berkaitan dengan pengawasan manajemen risikonya, Direktur Divisi Teknologi dan Informasi (ITD) juga bekerjasama membantu Dewan Komisaris dan Direksi dalam melakukan pengawasan dalam manajemen risiko *internet banking*.

Direktur Divisi Teknologi dan Informasi wajib melaporkan kepada Direksi mengenai :

- e. kondisi terkini penggunaan layanan *internet banking* secara berkala.
- f. kejadian kritis menyangkut penyalahgunaan atau kejahatan dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* yang dapat atau telah mengakibatkan kerugian nasabah atau mengganggu kelancaran operasional Bank.

Selanjutnya pengawasan dalam penggunaan layanan *internet banking* diambil alih oleh Dewan Komisaris, tanggung jawab Dewan Komisaris



Bank BNI Syariah dalam pengawasan manajemen risiko internet banking diantaranya :

- c. mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau kebijakan Bank terkait penggunaan layanan *internet banking*.
- d. mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan layanan *internet banking*.

7. Apakah bank BNI Syariah mempunyai cara untuk meminimalisir risiko yang terjadi dalam penggunaan layanan *internet banking*?

Jawaban:

Bank BNI Syariah meminimalisir risiko dengan memberikan tips-tips aman pada nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* yaitu diantaranya:

- a. Menjaga Informasi Rahasia Akun Bank
 

Bank tidak akan memberikan informasi apapun apabila ada orang yang menanyakan identitas nasabah atau aktivitasnya di bank kecuali pihak-pihak yang telah diberi kuasa atau wewenang untuk meminta informasi tersebut. Dan nasabah dihimbau agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menjaga keamanan informasi akun bank seperti kode aktivasi, nomor PIN, nomor rekening, bahkan kepada staff Bank yang bersangkutan, serta agar tidak memberikan informasi kepada siapapun termasuk pihak Bank.
- b. Hindari Mengunduh *Software* Palsu
 

Telah banyak tersebar *software* dengan nama dan logo yang sama dengan perbankan asli di *Playstore* dan *App Store*. Sehingga orang tidak dapat membedakan aplikasi tersebut asli atau palsu. Nasabah akan dituntun untuk mengisi data pribadi seperti kode aktivasi dan PIN.
- g. Waspada *E-mail*, SMS dan Telepon Mencurigakan
 

Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatasnamakan petugas bank melalui telepon, sms atau *e-mail* yang meminta informasi pribadi atau mengharuskan untuk mentransfer sejumlah uang tanpa alasan yang

realistis. Terkadang ada sejumlah pihak yang menyamar sebagai instansi bank dan meminta nasabah mengunjungi suatu *link* atau *website* tertentu untuk memperbaharui informasi rekening nasabah. Bila terjadi hal seperti ini, sebaiknya lakukan konfirmasi terlebih dahulu pada bank yang bersangkutan. Segera tutup telepon dan lakukan pengecekan informasi yang diterima jika penelepon mengabarkan nasabah sebagai pemenang iklan tertentu.

h. Hubungi *Customer Service* Bank

Ketika semua cara telah dilakukan namun ada kejanggalan pada akun rekening bank, maka telepon atau datangilah *customer service* bank yang bersangkutan.

i. Konfirmasi Penerima Uang dan Rutin Mengecek Rekening

Setelah melakukan transfer sebaiknya nasabah segera menghubungi si penerima uang dan mengkonfirmasi apakah uang telah diterima di rekening penerima. Selanjutnya secara berkala rutin mengecek rekening, sehingga bila ada transaksi yang aneh dapat dilaporkan ke pihak bank secepatnya.

Setelah itu, Bank BNI Syariah juga memiliki Data Center cadangan yang juga menyimpan data transaksi secara paralel dengan data center utamanya untuk mempersiapkan jika terjadi suatu bencana yang berdampak pada Data Center utama. Data Center cadangan ini tempatnya dirahasiakan dan hanya diketahui oleh pihak yang berwenang. Akses terhadap Data Center cadangan tersebut juga terbatas hanya pihak yang berwenang sehingga tidak sembarang orang masuk ke dalam Data Center cadangan.

**DOKUMENTASI**



**DOKUMENTASI**



## CURRICULUM VITAE

### Putri Ayu Muslimah



### Personal Details

Name : Putri Ayu Muslimah  
 Address : Jl. Oscar 2 no. 74 rt 01/02 Bambu Apus Kec. Pamulang Tangerang Selatan 15415  
 Place, Date of Birth : Jakarta, 27 November 1996  
 Gender : Female  
 Nationality : Indonesia  
 Marital Status : Single  
 Email : putripam@gmail.com  
 Phone : 0857 7268 9474/0896 1572 6069  
 Religion : Moslem  
 Height : 158 cm  
 Weight : 45 kg  
 Hobby : Travelling

### Education

- Universitas Muhammadiyah Jakarta 2014 - Present
- SMAN 6 Tangerang Selatan 2011 - 2014
- SMPN 9 Tangerang Selatan 2008 - 2011
- MI Al-Ihsan Pamulang 2002 - 2008

### Skills

MS Word  
 MS Exel  
 MS Power Point

### Organization

- 2014/2015 Anggota BEM Fakultas Agama Islam UMJ
- 2016/2017 Ketua Bidang Keputrian BEM FAI UMJ
- 2017/2018 Ketua Bidang Komunikasi dan Informasi BEM FAI UMJ

