

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Beberapa hal yang baru kini berevolusi mengikuti perkembangan dunia yang semakin cepat berubah dikarenakan adanya teknologi-teknologi terkini yang hadir. Perubahan itu merupakan suatu hal yang pasti terjadi tanpa seorang pun dapat mencegahnya. Lihat saja pada zaman sekarang terhadap kehadiran ponsel/*smartphone*, telah mengubah seluruh wajah dunia dalam satu genggam. Sekarang ini internet sudah menjadi sesuatu yang penting bagi siapa saja, karena dengan menggunakan internet kita dapat lebih mudah terhubung tanpa harus tergantung dengan jarak dan waktu. Penggunaan internet sudah mulai masuk kedalam semua bidang, termasuk dalam perbankan. Sekarang sudah banyak perbankan yang menggunakan internet untuk melakukan transaksi. Menurut Badan Pusat Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020, penduduk yang menggunakan internet juga mengalami peningkatan selama kurun waktu 2016-2020, yang ditunjukkan dari meningkatnya persentase penduduk yang mengakses internet pada tahun 2016 sekitar 25,37 persen menjadi 53,73 persen pada tahun 2020.

Pesatnya perkembangan teknologi memberikan pengaruh terhadap perkembangan sistem transaksi bisnis terutama dalam menjaga kesinambungan hubungan bisnis para pihak, yang semula hanya menggunakan uang tunai, kini sudah merambah pada sistem digital yang memudahkan kita dalam bertransaksi. Transaksi tersebut dapat menggunakan *m-Banking*, (*mobile Banking*), *i-Banking* (*Internet Banking*), ATM (*Automatic Teller Machine*), dan

layanan digital lainnya. Penggunaan Teknologi Informasi menjadilah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Peningkatan penggunaan Teknologi Informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara *personal* mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara *personal* pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan Bank dimulai sampai dengan berakhir. Mulai dari proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan Layanan Digital.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 menentukan pada Pasal 2 ayat 1, 2, 3 dan 4, yaitu :

- 1) Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital.
- 2) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- 3) Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.
- 4) Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan

kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Aktivitas perbankan yang paling utama adalah penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penyediaan jasa-jasa keuangan. Dalam menghimpun dana dari masyarakat, salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank adalah produk tabungan. Produk ini adalah salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk menyimpan dananya pada Bank, kemudian Bank akan menggunakan dana tersebut sebagai pihak ketiga yang akan digunakan oleh Bank dalam operasionalnya untuk mendapatkan keuntungan.

Dalam Al-Qur'an Surah al-Baqarah ayat 266, Allah SWT berfirman:

أَيُّودٌ أَحَدَكُمُ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّجِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ  
 الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَةٌ ضُعْفَاءُ فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ ۗ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمُ الْآيَاتِ  
 لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ

*“Adakah salah seorang di antara kamu yang ingin memiliki kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, disana dia memiliki segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tuanya sedang dia memiliki keturunan yang masih kecil-kecil. Lalu kebun di tiup angin keras yang mengandung api, sehingga terbakar. Demikian lah Allah menerangkan ayat-ayat Nya kepadamu agarkamu memikirkannya”.*

Secara khusus pengaturan perbankan syariah juga memberikan rumusan pengertian tabungan sebagaimana dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 angka 21 yaitu:

*“Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan*

*ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”*

Bank Syariah Indonesia merupakan Bank syariah terbesar yang ada di Indonesia hasil dari penggabungan atau *merger* tiga Bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu : PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS) yang bertujuan untuk mendorong Bank syariah lebih besar sehingga dapat bersaing dan memasuki pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan terhadap ekonomi syariah di Indonesia. Seperti halnya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru ini baru menggunakan sistem berbasis digital 1 (satu) tahun terakhir dikarenakan sekarang ini mengharuskan menggunakan sistem digital. BSI Syariah akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Salah satu alternatif pemberian pelayanan yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru adalah dengan memberikan pelayanan berbasis digital. Sistem layanan digital merupakan layanan jasa yang diberikan oleh pihak Bank untuk dapat mempermudah nasabahnya di dalam bertransaksi seperti halnya pembukaan rekening secara online. Dengan berbasis digital, maka segala keperluan nasabah bisa menjadi lebih efektif dan efisien serta mudah dan praktis karena sistem ini sangat bermanfaat untuk mengganti posisi *Customer Service*, dimana saat melakukan transaksi atau pembukaan rekening tidak mengharuskan nasabah ke Bank dan bertatap muka langsung dengan *Customer Service*. Nasabah hanya perlu melakukan pembukaan rekening via online baik itu melalui *websiteresmi* BSI atau bisa juga melalui aplikasi BSI Mobile yang bisa di

download melalui Google Playstore secara lebih cepat dan pastinya tanpa antri, dan melakukan verifikasi data tersebut menggunakan *scanning system* otomatis serta bertatap muka dengan *Customer Service* menggunakan sistem *Video Call*.

Akan tetapi setiap apapun yang dibuat pastilah memiliki Risiko. Risiko dapat diartikan sebagai ketidakpastian yang berdampak pada sasaran. (Susilo dan Kaho, 2018:34). Dalam kata lain risiko yaitu ketidakpastian yang memungkinkan terjadinya kerugian. Risiko secara umum dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu, risiko spekulatif dan risiko murni. Risiko spekulatif merupakan risiko yang mengandung 2 (dua) kemungkinan, yaitu kemungkinan yang menguntungkan dan kemungkinan yang merugikan. Sedangkan risiko murni merupakan hal-hal yang terjadi diluar kehendak manusia yang hanya menyebabkan kerugian bagi pihak yang menanggung risiko tanpa adanya kemungkinan memperoleh keuntungan atau *profits* sama sekali. Dengan adanya manajemen risiko yang efektif oleh Bank maka akan menghasilkan kinerja dan kesehatan bagi Bank itu sendiri dan membuat setiap risiko yang dialami oleh nasabah saat membuka rekening secara digital akan terkendali.

Seperti halnya layanan digital terhadap pembukaan rekening. Dibalik kemudahan menggunakan layanan digital, namun kita juga harus berhati-hati karena rawan terjadi tindak kejahatan di dunia maya atau biasa disebut dengan *cyber crime*. Di Indonesia sendiri banyak sekali penyimpangan, baik itu dari ruang lingkup eksternal maupun internal perbankan yang menggunakan internet seperti *internet Banking*, *SMS Banking* dan juga *credit card* dan *debit card* yang rawan terhadap tindak kriminal. Oleh sebab itu pihak perbankan

haruslah lebih jeli mengatasi kekurangan yang ada. Apabila perbankan menggunakan internet dalam melakukan semua transaksi nasabahnya dalam bentuk *E-Banking* maka perbankan tersebut haruslah dapat memikirkan Risiko apa saja yang dapat terjadi apabila menerapkan sistem teknologi tersebut sehingga dapat meminimalisir kerugian-kerugian yang akan terjadi. Sama halnya seperti Bank Syariah Indonesia yang ingin memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabahnya dengan memberikan sarana yang memadai agar dapat menarik minat nasabah agar nasabah tersebut tidak beralih ke Bank lain.

Dalam praktiknya terkadang terjadi permasalahan pada proses pembukaan rekening secara online dikarenakan sekarang sudah mengandalkan sistem elektronik sehingga tidak menutup kemungkinan terjadi adanya kebocoran pada data nasabah maupun sistem yang mengalami kendala akibat jaringan internet yang tidak stabil ataupun *server* pada Bank yang mengalami malfungsi. Adapun kendala yang sering dialami oleh PT. Bank Syariah Indonesia Banjarbaru adalah terdapat pada jaringan nasabah yang menggunakan data seluler sendiri yang memungkinkan jaringan turun naik atau tidak stabil. Adapula KTP nasabah yang buram atau rusak, maka terkadang ditolak oleh Kantor Pusat. Selain itu, kemungkinan para hacker bisa memasuki dan mengambil data-data nasabah, karena dia juga berinovasi dan menghalalkan segala cara untuk mendapatkan uang secara instan. Dan juga terletak pada kode keamanan nasabah ketika mendaftarkan pembukaan rekening secara digital untuk tidak sembarangan memberikan kode OTP atau aktivasi pembukaan rekening secara digital kepada siapapun yang tidak dikenal.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui risiko-risiko yang terjadi dalam pembukaan rekening agar dapat meminimalisir risiko-risiko yang terjadi. Oleh karena itu, penulis berusaha mencari tahu dengan mengambil judul **“Manajemen Risiko Pembukaan Rekening Digital di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Banjarbaru”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang ada diatas, maka dibuatlah rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk penerapan manajemen risiko pembukaan rekening digital di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banjarbaru?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa seperti apa penerapan manajemen risiko pembukaan rekening digital di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banjarbaru.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai jenis jenis tabungan, proses pembukaan rekening berbasis digital, risiko-risiko yang terjadi dalam pembukaan rekening digital, dan penerapan manajemen risiko dalam pembukaan rekening digital.

2. Bagi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Banjarbaru

Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi atau memperbaiki kinerjanya.

### 3. Bagi Pihak Lain

Untuk menambah pengetahuan, koleksi dan rujukan bagi peneliti-peneliti lain dalam ruang lingkup karya-karya lapangan.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran judul dan permasalahan yang akan penulis teliti, maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Manajemen risiko merupakan suatu proses untuk menekan risiko dengan menerapkan tahap-tahap yang mencakup perencanaan, pengelolaan, dan kinerja pegawai yang terlibat serta pengontrolan terhadap suatu kegiatan ekonomi. (Handarto, 2006:53)
2. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.(Muhammad, 2014:35)
3. Layanan digital“DigitalBanking” adalah layanan atau kegiatan milik Bank dan/atau melalui mediadigital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, termasuk memperoleh informasi lain transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan, investasi, transaksi e-dagang(*e-commerce*). Dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.



4. Jadi yang dimaksud judul dalam penelitian ini adalah proses dalam memonitor dan mengendalikan penanganan risiko pembukaan rekening digital. Analisis penelitian terfokus pada identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi risiko pembukaan rekening digital.

#### F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara singkat, walaupun meski ada kemiripan tetapi ruang lingkup penelitian berbeda-beda, baik dari segi variabel maupun dari segi waktu. Penelitian terdahulu ini dijadikan referensi untuk saling melengkapi. Berikut adalah penelitian terdahulu:

No	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Indra Cahyana, 2019	Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form pada BRI Syariah KC Semarang)	Tabungan faedah BRI Syariah, E-Form	Penelitian bersifat deskriptif kualitatif dan termasuk jenis penelitian lapangan ( <i>field research</i> )	Mekanisme & Prosedur pembukaan rekening berbasis e-form adalah dengan mengisi formulir online yang terdapat di web resmi BRISyariah (brisyariah.co.id)

					<p>untuk mendapatkan kode eform dan melakukan verifikasi ke Bank terdekat dengan kode eform tersebut guna mendapatkan kartu ATM &amp; Buku Tabungan sebagai bukti bahwa kita telah membuka rekening tabungan faedah</p>
2	Djuwita N. Gaib, 2019	Dinamika Hukum Perbankan Digital di Indonesia	Perbankan, Perbankan Digital	Penelitian hukum normatif	Dinamika hukum Perbankan Digital terjadi ketika perbankan mulai menerapkan

					produk Teknologi Informasi dalam layanan perbankan sebagai pengganti layanan perbankan konvensional seperti secara langsung terjadi antara Pegawai Bank dengan nasabah Bank. Penggunaan Teknologi Informasi menyebabkan nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang
--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					Bank, bahkan melakukan transaksi secara mandiri.
3	Dea Fathun Ulfida	Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	Manajemen Risiko, <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	Penelitian bersifat deskriptif kualitatif dan termasuk jenis penelitian lapangan	Hasil penelitian ini yaitu beberapa yang terlibat di dalam manajemen risiko operasional pada pengelolaan ATM tersebut adalah divisi IT, divisi akuntansi dan divisi <i>management</i> . Adapun penerapan

					<p>manajemen risiko pada operasional ATM yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah adalah dengan cara melakukan mitigasi yaitu pencegahan sebelum terjadinya risiko dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko.</p>
--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **G. Sistematika Pembahasan**

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, dijelaskan mengapa penelitian ini dilaksanakan dan perbedaannya dengan penelitian yang telah ada. Selain itu, isi dari bab adalah definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika pembahasan dan kerangka berpikir.

### **Bab II : MANAJEMEN RISIKO PEMBUKAAN REKENING DIGITAL DI PT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG BANJARBARU**

Bab ini akan menjelaskan tentang Manajemen Risiko, Pembukaan Rekening Tabungan, dan Digital.

### **Bab III: METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang metode penelitian, meliputi: Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Data dan Sumber Data, Metode dan Pengumpulan Data, serta Teknis Analisis Data.

### **Bab IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

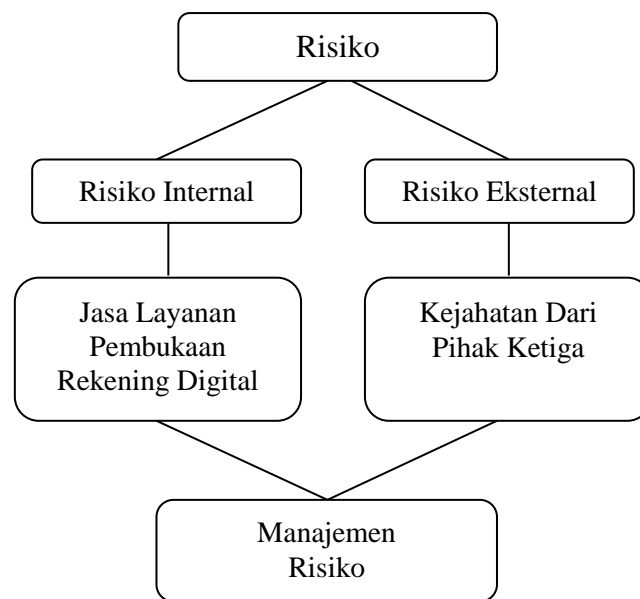
Bab ini akan menjelaskan tentang Profil PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banjarbaru, penyajian data dan analisis data yang merupakan jawaban atas rumusan masalah.

### **Bab V : PENUTUP**

Penulis membuat simpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian penulis.

## H. Kerangka Pemikiran

Untuk dapat menemukan titik kebenaran dari permasalahan yang di teliti, maka diperlukan adanya kerangka pemikiran untuk menjadi suatu landasan. Berikut adalah gambaran kerangka berfikir dari penelitian ini:



**Gambar 1.1**

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi pasti akan mendatangkan suatu Risiko. Risiko pun dapat datang dari mana saja, baik risiko yang timbul dari internal maupun eksternal perusahaan atau organisasi. Risiko internal merupakan risiko yang disebabkan dari dalam Bank itu sendiri. Salah satu risiko yang timbul dari salah satu produk tabungan yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banjarbaru yaitu Pembukaan Rekening secara Digital yang mana dapat memudahkan nasabah membuka rekening secara online kapanpun dan dimanapun berada. Akan tetapi ketersediaan pembukaan rekening secara digital juga memberikan risiko kepada nasabah. Adapun Risiko eksternal

merupakan suatu Risiko yang diakibatkan dari luar Bank seperti adanya kejahatan-kejahatan yang disebabkan oleh pihak ketiga atau kesalahan yang dilakukan oleh nasabah itu sendiri.

Risiko yang mungkin akan terjadi kemungkinan tidak dapat dihilangkan, akan tetapi risiko tersebut dalam diminimalisir. Dengan adanya manajemen risiko, maka pihak PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru akan melakukan antisipasi terbaik dan dapat mengambil tindakan yang diperlukan dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut. Di dalam penelitian ini, yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana pihak PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam meminimalisir risiko terhadap produk tabungan yang diberikan oleh pihak Bank melalui pembukaan rekening digital adalah dengan cara melakukan analisis terhadap manajemen risiko Bank.