

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dari analisis data sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan dalam melakukan penerapan manajemen risiko pembukaan rekening digital di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru ada dua, yaitu risiko operasional dan risiko reputasi. Pada eksposur risiko operasional antara lain, kegagalan dan kesalahan sistem akibat sinyal yang kurang stabil, kesalahan penginputan data dari nasabah, dan kurangnya pemahaman nasabah mengenai pembukaan rekening secara online. Sedangkan pada risiko reputasi terletak pada segi pelayanan yaitu call center yang terkadang mengalami gangguan, dan yang lainnya. Oleh karena itu, adanya penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko yang terjadi atau untuk mengantisipasi ancaman yang terjadi dengan cara melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan, serta pengendalian dari risiko tersebut. Selain itu, baik itu layanan BSI Mobile atau *Customer Service* nya juga telah memberikan pelayanan dengan keamanan serta kenyamanan bagi nasabah baik itu yang kesulitan atau tidak dalam melakukan pembukaan rekening secara online. Adapun untuk risiko layanan digital sepenuhnya menjadi risiko nasabah karena nasabah yang menginput semua pengisian pada form. Sebagai *Customer Service* hanya

menyarankan nasabah membuka rekening dan bertransaksi melalui digital. Untuk mencegah adanya pembobolan data diri nasabah yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab dan itu sepenuhnya tanggungjawab unit teknologi yang ada di kantor pusat. Sedangkan yang berada di Kantor Cabang tugasnya mengedukasi nasabah agar tidak memberikan data rahasia seperti pin atau kata sandi kepada siapapun. Terkait kendala yang dikeluhkan nasabah pada pembukaan rekening online maka diarahkan menggunakan *webform* dan langsung otomatis terinput ke kantor pusat.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru agar selalu melakukan berbagai inovasi terbaru yang efektif dan efisien dengan mengencarkan promosi produk layanannya yang bisa di gunakan oleh semua jenis kalangan baik dari kelas bawah, menengah dan atas melalui media sosial agar lebih dikenal masyarakat luas dan dapat menarik lebih banyak nasabah. Selain itu juga, ditambah fitur keamanan tidak hanya *log in* dengan menggunakan *password* tetapi juga bisa ditambah menggunakan *user* agar lebih aman.
2. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian agar dapat memperluas objek penelitiannya pada aspek lainnya.