



Serly Wulansari
Dr. Nurul Hak, M.A

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA OPERASIONAL *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC BENGKULU S. PARMAN 2



Editor :
Kustin Hartini, M.M

**Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)
KC Bengkulu S. Parman 2**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

SERLY WULANSARI

NIM. 1911140101

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2023 M/1444 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “**Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2**”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2023
1444H

METERAN
TEMPEL
4EBAKX186564027
Seriy wulansari
NIM. 1911140101

ABSTRAK

Analisis Manajemen Risiko Pada *Operasional Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC

Bengkulu S. Parman 2

Oleh Serly Wulansari, NIM. 1911140101

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko pada operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan melalui wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini dilakukan dengan perpaduan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, selanjutnya akan dilakukan analisis. Hasil pada penelitian ini menunjukkan manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) pada BSI S. Parman 2 sebelum terjadinya risiko melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko. Penerapan manajemen risiko pada operasional yang dilakukan BSI S. Parman 2 adalah peningkatan CRM dengan cara melakukan mitigasi, dan *maintenance* (Pemeliharaan). Serta pencegahan lain yang dilakukan adanya faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, *security*, dan polisi.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, *Automatic Teller Machine* (ATM)

ABSTRAK

*Operational Risk Management Analysis Automatic Teller Machine
(ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC*

Bengkulu S. Parman 2

Oleh Serly Wulansari, NIM. 1911140101

This study aims to analyze risk management in the operation of the Automatic Teller Machine (ATM) at PT. Indonesian Sharia Bank. The research method used in this study is descriptive qualitative with a field approach through interviews and documentation. This type of research is carried out with a combination of library research and field research, then an analysis will be carried out. The results of this study show that risk management in the management of the Automatic Teller Machine (ATM) at BSI S. Parman 2 prior to the occurrence of risks carries out risk identification, risk measurement, risk monitoring and risk control. The implementation of risk management in operations carried out by BSI S. Parman 2 is an increase in CRM by means of mitigation and maintenance. As well as other precautions that are carried out by supporting factors such as the installation of CCTV, security, and the police.

Keywords: Risk Management, Automatic Teller Machine (ATM)

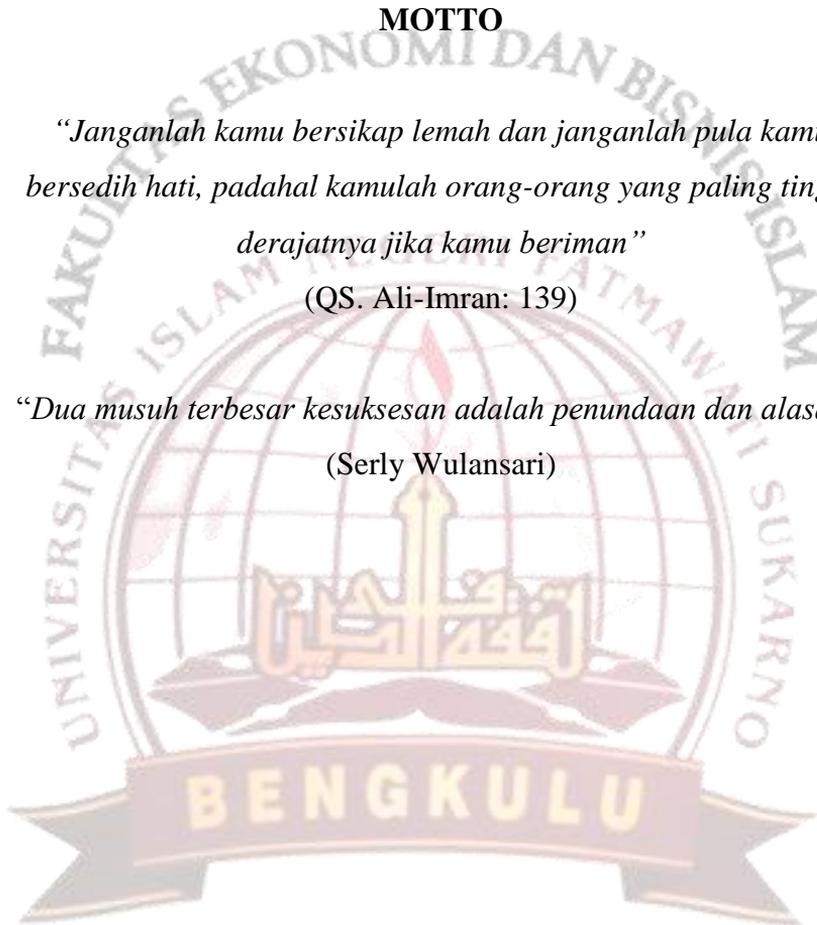
MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

(QS. Ali-Imran: 139)

“Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan”

(Serly Wulansari)



TAHUN 2023

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin ucapan puji dan syukur dari hati saya yang paling dalam kepada Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dan mengerjakan Skripsi saya. Shalawat beriring salam tak lupa saya lanturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Dalam kesempatan ini pengorbanan dan do'a restu dan kasih sayang dari orang-orang yang sangat besar pengaruhnya dalam menyelesaikan studi Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Ibu dan ayah saya yang sangat saya sayangi, terimakasih telah memberikan kasih dan sayang yang tulus, selalu berupaya untuk membahagiakan anak-anaknya, serta pengorbanan baik itu moral atau material. Terimakasih selama ini selalu mendukung inga, memberikan kekuatan dan selalu mendo'akan yang terbaik untuk inga. Ku persembahkan skripsi ini sebagai rasa bakti dan hormat untuk kalian.
- Dosen pembimbing Bapak Dr. Nurul Hak, M. A dan Ibu Kustin Hartini, M. M selaku pembimbing I dan II yang telah membantu, memotivasi, serta membimbing saya selama ini dengan penuh keikhlasan dan kasih sayang, semoga kebaikan-kebaikan selalu menyertai kalian.

- Kepada Almr abangku Nanda, kakakku Rizki dan adikku yang telah melihat keluh kesanku saat mengerjakan skripsi dirumah, terimakasih atas perhatian dan kasih sayangnya.
- Teman-teman penulis baik itu sahabat dan teman kuliah, sahabat yang seperti keluarga yaitu Bella Permatasari dan Iman Fauqa Darajat maupun teman-teman yang lain telah mendengarkan segala cerita dan keluh kesahku. Terimakasih telah memberikan masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.
- Untuk semua pihak dan orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.
- Agamaku, Negaraku, dan untuk Almamaterku tercinta.

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2”. Shalawat dan salam semoga selalu senantiasa dilimpahkan pada manusia terbaik di muka bumi ini Nabi Allah Muhammad SAW. Penulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarano (UINFAS) Kota Bengkulu. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
3. Dr. Nurul Hak, M. A selaku dosen pembimbing I dan Kustin Hartini, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, masukan dan arahan dengan penuh kesabaran.

4. Yenti Sumarni, M. M selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
5. Yunida Een Friyanti, M.Si, selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberi semangat dan mendo'akan kelancaran dan yang terbaik untuk saya.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Teman-teman sekalian dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Skripsi ini kedepan.

Bengkulu, 07 Februari 2023M
16 Rajab 1444H

Penulis,

Serly Wulansari
NIM. 1911140101

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian	16

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian	17
3. Informan Penelitian	17
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	20
5. Teknik Analisis Data	23
G. Sistematika Penulisan	27
BAB II KAJIAN TEORI.....	29
A. Manajemen	29
1. Pengertian Manajemen	29
2. Fungsi Manajemen	30
B. Risiko	32
1. Pengertian Risiko	32
2. Jenis-Jenis Risiko	34
3. Macam-Macam Risiko	35
C. Manajemen Risiko	39
1. Pengertian Manajemen Risiko	39
2. Fungsi dan Tujuan Manajemen Risiko	41
3. Proses Manajemen Risiko	42
D. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	50
1. Pengertian ATM	50
2. Jenis-Jenis ATM	51
3. Risiko Operasional	52
E. Kerangka Berfikir Penelitian	55

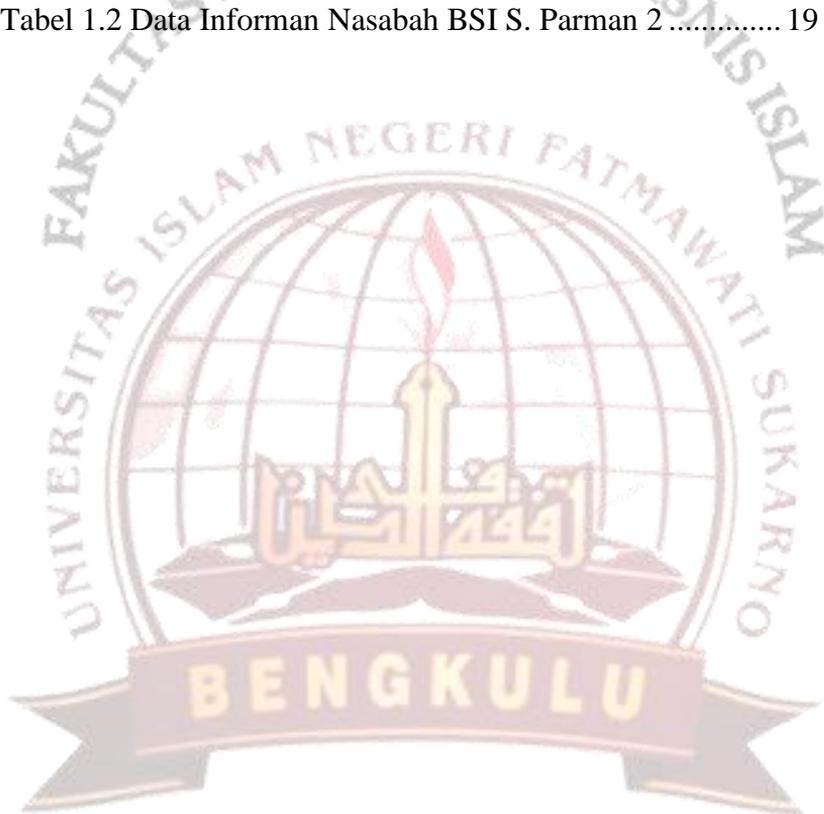
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN ..	56
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia	56
B. Visi dan Misi	58
C. Produk-Produk BSI	59
D. Struktur Organisasi BSI.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	67
A. Manajemen Risiko pada Pengelolaan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) di BSI KC S. Parman 2.....	67
B. Penerapan Manajemen Risiko pada <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) di BSI KC S. Parman 2.....	73
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

TAHUN 2023

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informan Karyawan BSI S. Parman 2 18

Tabel 1.2 Data Informan Nasabah BSI S. Parman 2 19



TAHUN 2023

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Siklus Manajemen Risiko	43
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSI KC S. Parman 2.....	63



TAHUN 2023

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Form Validasi Tugas Akhir
- Lampiran 2: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3: Catatan Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4: Halaman Persetujuan Proposal
- Lampiran 5: Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 6: Pedoman Wawancara
- Lampiran 7: Halaman Pengesahan Pembimbing
- Lampiran 8: Surat Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 9: Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10: Catatan Lembar Bimbingan
- Lampiran 11: Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 12: Daftar Hadir Komprehensif
- Lampiran 13: Blanko Nilai Komprehensif
- Lampiran 14: Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 14: Dokumentasi Wawancara Pegawai Bank BSI
- Lampiran 15: Dokumentasi Wawancara Nasabah Pengguna ATM

TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis jasa perbankan yang semakin berkembang membuat persaingan antar Bank semakin sangat ketat. Setiap perbankan merasa tertuntut untuk memperbarui fasilitasnya, maka dari itu kegiatannya harus diiringi bersamaan dengan sarana teknologi sebagai pendukung majunya dunia perbankan. Dengan ini semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan harus mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya.¹ Pada perkembangan teknologi akan mengubah radikal sistem transaksi perbankan yang akhirnya mengubah budaya perbankan. Perbankan Syariah saat ini sangat dibutuhkan keberadaannya oleh masyarakat. Dilihat dari sudut pandang islam, Bank Syariah mampu berdiri dan bersaing dengan Bank Konvensional dan Bank Syariah mampu berperan penting dalam aspek kemaslahatan umat. Dan berkaitan dengan prinsip dasar ekonomi syariah yaitu seperangkat ajaran islam yang menjadi acuan segala

¹ Imam Yahya dan Retnandi Meita putri, *Pengaruh perubahan biaya transaksi kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada tabungan faedah Terhadap Minat Bertransaksi*, Vol.7 No.1 (Mei, 2016) h.53.

aktifitas ekonomi yang dilakukan umat manusia yang mengacu pada prinsip ketauhidan, prinsip istikhlaf (penataan), dan prinsip kemaslahatan.

Secara umum sistem layanan perbankan yang menggunakan *digital banking* yaitu *ATM Banking*, Kartu Debit, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Call Banking*, *IP Phone Banking*, dan kartu penarikan fasilitas lain termasuk sarana pembayaran lainnya.² Sama halnya seperti Bank Syariah yang ingin memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabahnya dengan memberikan sarana yang memadai agar dapat menarik minat nasabah agar nasabah tersebut tidak pindah ke *financial institution* atau bank yang lain.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank syariah yang ada di Kota Bengkulu yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan perekonomian di Bengkulu. Adapun tugas utama perbankan adalah mengalihkan dana yang tersedia dari penabung kepada pengguna dana, kemudian di gunakan untuk membeli barang dan jasa-jasa di samping untuk investasi, sehingga ekonomi dapat tumbuh dan meningkatkan standar kehidupan. Dalam mencapai suatu tujuan utamanya bank syariah akan selalu

² Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2006) h.197.

memberikan semua yang terbaik kepada setiap nasabahnya seperti dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.³

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan salah satu bentuk layanan jasa yang diberikan oleh pihak bank untuk dapat mempermudah nasabahnya di dalam melakukan transaksi. Dengan adanya mesin ATM maka segala keperluan nasabah tersebut akan menjadi mudah dan praktis karena mesin ini memiliki fungsi yang sangat bermanfaat untuk mengganti posisi *teller*, di mana saat melakukan transaksi nasabah tidak harus pergi ke kantor dan bertatap muka langsung dengan *teller*, nasabah hanya perlu melakukan transaksi via ATM yang lebih cepat dan bebas antri. Di dalam mesin ATM telah banyak diberikan kemudahan-kemudahan disertai dengan keamanan yang telah diterapkan untuk para nasabah yang menggunakan ATM yaitu dengan memberikan PIN yang hanya dapat di ketahui oleh pihak yang bersangkutan. Tetapi apabila nasabah tersebut salah memasukkan nomor PIN sebanyak tiga kali maka ATM tersebut dengan otomatis akan terblokir. Disediakkannya juga *letter electronic* (struk) untuk

³ Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta : PT.Gamedia Pustaka Utama, 2012) h. 61.

membuktikan bahwa nasabah tersebut telah melakukan berbagai transaksi atau penarikan tunai. Dalam penarikan sejumlah uang didalam mesin ATM, pihak bank telah membatasi nominal-nominal penarikan uang sesuai dengan jenis ATM yang di miliki oleh nasabah. Kelebihan lain dari adanya mesin ATM ini adalah dapat melayani nasabah setiap hari selama 24 jam dan selama 7 hari termasuk dihari libur. Mesin ATM sekarang ini banyak dijumpai dimana-mana baik disepanjang jalan, dipusat perbelanjaan, dan di tempat-tempat umum lainnya. Saat ini ketersediaan ATM Bank Syariah sudah tersebar luas di jajaran kota maupun desa yang terdapat di maupun kota. Banyak nasabah Bank Syariah yang sangat terbantu dengan tersedianya mesin ATM ditambah dengan fasilitas yang terdapat pada mesin ATM tersebut seperti informasi saldo, penarikan tunai, pemindah bukuan antar rekening Bank Syariah, transfer antar bank, pembelian *voucher* pulsa kartu prabayar, sampai pembayaran rekening telepon, listrik, air, zakat dan pembayaran yang lainnya bisa di lakukan pada mesin tersebut.

Walaupun ada tersedianya mesin ATM banyak memberikan efek positif bagi masyarakat tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan khawatir dan resah untuk

melakukan transaksi menggunakan mesin ATM. Nasabah yang mempercayakan tabungannya untuk disimpan di Bank Syariah pastinya sudah dapat mengetahui secara garis besar apa saja konsekuensi di dalam menggunakan ATM. Karena dengan melakukan transaksi melalui ATM bukan hanya kemudahan saja yang didapat oleh nasabah tetapi juga ada risiko yang harus diterima oleh nasabah.⁴ Secara umum dalam beberapa hal nasabah sebagai pengguna jasa perbankan sering kali berada dalam posisi yang kurang diuntungkan apabila ada terjadi kasus-kasus yang ditimbulkan dari mesin ATM. Pihak nasabah sebagai konsumen menjadi pihak yang paling lemah ketika terjadinya kesalahan sehingga dengan adanya hal tersebut tidak jarang nasabah akan menjadi sangat dirugikan. Nasabah yang merasa dirugikan akan meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank terhadap suatu kejadian yang dialami dari mesin ATM. Akan tetapi komplain yang dilakukan oleh nasabah tidak semua langsung dikabulkan oleh pihak bank karena proses yang dilakukan untuk memperbaiki kesalahan itu akan membutuhkan beberapa

⁴ Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2006) h. 225-227.

waktu sehingga dapat membuat nasabah menjadi kesal dan tidak sabar menunggu penyelesaian yang dilakukan oleh pihak bank. Dengan adanya kesalahan dari mesin ATM tersebut maka kegiatan transaksi yang ingin dilakukan oleh nasabah menjadi sedikit terhambat.

Dengan adanya manajemen risiko yang efektif oleh bank akan menghasilkan tingkat kinerja dan kesehatan yang baik bagi bank yang bersangkutan dan akan membuat setiap risiko yang dialami oleh nasabah saat menggunakan ATM jadi bisa terkendali.⁵ Adapun risiko-risiko yang sering sekali dikeluhkan oleh nasabah seperti hilangnya kartu ATM, kerusakan mesin ATM, sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi, gagal transfer dan transaksi yang dilakukan pada ATM Bersama, uang tidak keluar tetapi saldo berkurang dengan sendirinya karena mesin eror, kartu ATM yang tertelan, salah memasukkan PIN sebanyak tiga kali yang dilakukan oleh nasabah sehingga kartu ATM terblokir dengan sendirinya, kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga melalui ATM, pembobolan mesin ATM.

Uraian di atas merupakan gambaran tentang keluhan yang dialami oleh nasabah di dalam menggunakan salah satu

⁵ Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko 2*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,2015) h.179-180.

jasa perbankan, sehingga di perlukan manajemen risiko untuk dapat meminimalisir dan mengendalikan setiap risiko yang dialami oleh nasabah dalam menggunakan ATM.⁶ Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul “ **Analisis Manajemen Risiko Pada *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2?
2. Bagaimana bentuk penerapan manajemen risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

⁶ Muhammad Akbar Fhad. “*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine*”, vol. 7 no. 1(2021), h. 53-54.

1. Mengetahui bagaimana manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.
2. Menganalisa seperti apa penerapan manajemen risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang manajemen risiko pada pengelolaan ATM dan cara mengaplikasikan penerapan manajemen risiko pada ATM di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.
 - b. Sarana pembelajaran dan referensi dalam pemanfaatan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi Lembaga penelitian ini di harapkan menjadi masukan mengenai manajemen risiko pada operasional ATM, sehingga memberikan efek positif dikemudian hari terhadap penurunan tingkat

risiko terjadinya kesalahan yang menjadi keluhan nasabah saat ingin melakukan transaksi di ATM.

- b. Bagi masyarakat untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap aplikasi penerapan manajemen risiko di dalam penggunaan ATM, serta dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisis manajemen risiko bukanlah merupakan hal yang baru di dalam suatu penelitian, banyak penelitian-penelitian terdahulu yang juga melakukan analisis, meneliti, dan membahas tentang analisis manajemen risiko. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan penelitian sebagai bahan perbandingan dalam referensi yang terkait yaitu:

1. Dwi Ulfa Desriana (2020), Skripsi yang berjudul “Manajemen Risiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare”. Penelitian yang dilakukan bersifat lapangan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa

dalam manajemen risiko pada setoran tunai di ATM Bank Mandiri KC Parepare dilakukan dengan penyesuaian strategi dan hasil dari identifikasi risiko, pemantauan serta pengendalian risiko dan dengan evaluasi yang dilakukan oleh pihak bank untuk melihat hasil dari kinerja bank terhadap manajemen risiko termasuk pada ATM setor tunai dan tanggapan para nasabah selaku pengguna menyatakan bahwa ATM setor tunai sangat membantu nasabah dalam menabung dan melakukan transaksi lainnya. Adapun yang membedakan antara penelitian dan yang dilakukan oleh penulis dengan skripsi yang ditulis adalah membahas tentang manajemen risiko dalam penyelesaian masalah setor tunai di ATM Bank Mandiri Parepare. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang bagaimana Bank Syariah Indonesia dapat melakukan proses identifikasi, pengukuran, dan pemantauan pada setiap risiko yang terdapat pada *Automatic Teller Machine (ATM)*.⁷

2. Debi Putri Ningsih (2017), Skripsi yang berjudul "Analisis Sistem Manajemen Risiko Pada Penerbitan iB

⁷ Dwi Ulfa Desriana, skripsi: "Manajemen Risiko dalam Penyelesaian masalah Setor Tunai Di ATM Bank Mandiri Parepare" (Parepare : IAIN, 2020).

Hasanah Card (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Tanjung Karang)". Penelitian yang dilakukan oleh Debi Putri Ningsih ini bersifat lapangan, dan metode analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan menjabarkan data yang diperoleh dari wawancara lapangan kemudian dengan berpedoman pada sumber tertulis sebagai langkah konfirmasi mengenai data yang diperoleh dari penelitian lapangan. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa manajemen risiko iB Hasanah Card Cabang Tanjung Karang tidak bertentangan dengan prinsip islam karena pihak bank menganut prinsip kehati-hatian dan melakukan manajemen risiko dalam islam yaitu berusaha untuk menjaga amanah Allah SWT akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Risiko operasional terjadi akibat lemahnya pengawasan yang diterapkan Bank BNI Syariah terhadap produk yang dijual bebas dipasar modern atau *merchant* (penjual barang/jasa). Berbagai sumber ayat Al-Qur'an telah memberikan kepada manusia akan pentingnya pengelolaan risiko serta sesuai dengan fatwa Syariah Nasional (DSN) No. 54/DSN-MUI/X/2006. Yang membedakan antara penelitian yang dibuat oleh Debi

Putri Ningsih dan yang di lakukan oleh peneliti adalah terletak pada variabelnya, dimana pada penelitian yang di lakukan oleh Debi Putri Ningsih adalah tentang iB Hasanah Card, dia membahas bahwa penerbitan iB Hasanah Card tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Sedangkan pada penelitian yang di lakukan oleh peneliti adalah tentang melakukan pengendalian terhadap risiko yang terdapat pada mesin *Automatic Teller Machine* (ATM).⁸

3. Salma Khoirunnisa'A (2017) Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Unggaran”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan jenis data yaitu data primer dan sekunder yang didapat menggunakan pengumpulan data yaitu data dengan wawancara dan dokumentasi. Setelah data tersebut telah terkumpul selanjutnya data tersebut dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Salma Khoirunnisa'A dalam penerapan manajemen risiko layanan BSM Mobile, Bank Syariah

⁸ Debi Putri Ningsih, skripsi : “ *Analisis Sistem Manajemen Risiko pada Penerbitan iB Hasanah Card (studi BNI Syariah cabang Tanjung Karang*”. (Lampung: UIN Raden Intan,2017).

Mandiri Kc Ungaran telah mengacu pada PBI dan POJK tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Selain itu Bank Syariah Mandiri meminimalisir risiko dengan tips-tips aman pada nasabah dalam menggunakan BSM Mobile yaitu diantaranya dengan menjaga informasi rahasia akun bank, menghindari mengunduh software palsu pada *application store*, waspada terhadap e-mail, SMS dan telepon yang tidak dikenal, menghubungi *costumer service* bank jika terjadi kejamggalan ada rekening, mengkonfirmasi penerima uang dan rutin mengecek rekening nasabah. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis skripsi yang ditulis oleh Salma Khoirunnisa'A adalah membahas tentang layanan Mobile Banking serta cara Bank Syariah Mandiri dalam meminimalisir risiko terhadap pengguna layanan mobile banking. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah tentang layanan mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) dan cara Bank Syariah Indonesia meminimalisir risiko yang terdapat pada layanan *Automatic Teller Machine* (ATM).⁹

⁹ Salma Khoirunnisa'A, skripsi: "*Pengelolaan Manajemen Risiko*"

4. Jurnal yang ditulis oleh Yaniar Wineta Pratiwi, Dwiatmanto, dan Maria Gorreti Wi Endang NP (2016) dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Modal Kerja Bermasalah (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Ponorogo. Penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut jurnal bahwa penerapan manajemen risiko kredit yang meliputi pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan sistem informasi manajemen risiko kredit, serta sistem pengendalian intern untuk meminimalisir kredit modal kerja bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Ponorogo telah dilaksanakan dengan baik. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dan jurnal yang dibuat adalah terletak pada variabel yang dilakukan untuk melakukan penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk meminimalisir risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM), sedangkan pada

Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kc Unggaran” (Semarang: UIN Walisongo,2017).

jurnal yang mereka tulis tentang meminimalisir risiko kredit pada modal kerja yang bermasalah.¹⁰

5. Jurnal Oka Aviani Safitri, Zahroh Z.A dan Nila Firdausi Nuzula (2014), yang berjudul "Analisis Manajemen Risiko Kredit Dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah Pada Kredit Usaha Rakyat (Studi Pada Bank Jatim Cabang Mojokerto)". Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Bank Jatim Cabang Mojokerto telah menerapkan dengan baik pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan sistem informasi manajemen risiko kredit, dan pengendalian risiko kredit. Penerapan ini menyarankan agar bank menjaga independensi staf kredit dan meningkatkan proses pemantauan kredit. Adapun yang membedakan antara penelitian dan yang di lakukan oleh penulis dengan jurnal yang ditulis adalah membahas tentang meminimalisir kredit yang bermasalah pada kredit usaha rakyat. Sedangkan

¹⁰ Yaniar Wineta Pratiwi dan Maria Goretti Wi Endang. "Analisis Manajemen Risiko Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Model Kerja Bermasalah." *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.38 No.1 (2016).

penelitian yang di lakukan oleh peneliti tentang bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat melakukan proses identifikasi, pengukuran, dan pemantauan pada setiap risiko yang terdapat pada *Automatic Teller Machine* (ATM).¹¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian bersifat kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya yang bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.¹² Sedangkan metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk

¹¹ Oka Aviani Savitri, Zahroh Z.A dan Nila Firdausi Nuzula, “*Analisis Manajemen Risiko Kredit Dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah Pada Kredit Usaha Rakyat (Studi pada Bank Jatim Cabang Mojokerto)*”, Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.12 No.1. (2014).

¹² Eko Sugiarto. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*.(Yogyakarta : Suaka Media,2015) h.5.

menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.¹³ Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi dari pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 dalam menerapkan manajemen risiko pada operasional *Automatic Teller Machine* (ATM). Agar untuk mendapatkan suatu gambaran atau realita yang sebenarnya dialami oleh pihak nasabah di dalam melakukan transaksi melalui ATM, apakah manajemen risiko yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah di terapkan dengan baik dan benar atau belum sepenuhnya.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini sejak tanggal 2 Desember 2022 sampai dengan 2 Januari 2023.

b. Lokasi Tempat Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2 Kota Bengkulu.

¹³ Saepul Hamdi & Bahrudin. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan.*(Yogyakarta : Deepublish,2014) h.5.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang di yakini memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan yang sedang di teliti.¹⁴ Dalam penelitian ini ada sebanyak 10 orang informan yang akan diwawancarai. 2 informan merupakan pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2 dari jabatan yang berbeda-beda yaitu pihak operasional dan *customer service* (CS). Dan 8 orang informan merupakan nasabah pengguna ATM PT. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 mulai dari pengguna terbaru sampai yang terlama. Berikut merupakan informan pegawai Bank BSI yang peneliti anggap dapat memberikan informasi yang di perlukan oleh peneliti:

Tabel 1.1
Informan Penelitian Pegawai PT. Bank Syariah
Indonesia (BSI) S.Parman 2

No	Nama Informan	Status Informan	Jabatan Informan
1.	Dechi	Pegawai Bank	Operasional

¹⁴ Rukin. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Sulawesi Selatan : Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia,2019) h.75.

	Ayuwandari	BSI	(Teller)
2.	Atin Thalila	Pegawai Bank BSI	Costumer Service (CS)

Adapun teknik pengambilan informan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Selain itu nantinya informan tersebut akan diwawancarai secara mendalam (*indepth interview*) untuk mendapatkan informasi yang valid, relevan dan memandai.¹⁵

Berikut merupakan daftar informan bagi nasabah pengguna kartu ATM PT. Bank BSI S. Parman 2 yaitu:

TAHUN 2023

¹⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan R&D*. (Bandung:Alfabeta,2018) h.138.

Table 1.2
Informan Penelitian Nasabah PT. Bank Syariah
Indonesia (BSI) S. Parman 2

No	Nama Informan	Status Informan	Tahun Pemakaian ATM
1	Ramadhan	Karyawan Swasta	2 tahun
2	Septa Rahmila	Pegawai Poltekes	2 tahun
3	Suparto	Honor KUA	3 tahun
4	Deni Ramadhan	PNS	3 tahun
5	Zulkifli	PNS	3 tahun
6	Vesi Putri Adini	Belum Bekerja	1 tahun
7	Hesti	Mahasiswa	1 tahun
8	Melly	Mahasiswa	1 tahun

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah merupakan wawancara tidak terikat, artinya wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang mengkehendaki dari pendapat atau penjelasan seseorang.

Jawaban nasabah nantinya akan menyeimbangi antara manajemen risiko pada operasional ATM yang dilakukan oleh pihak bank sesuai dengan apa yang dialami oleh setiap nasabah pada saat mereka melakukan transaksi.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Di dalam penelitian ini sumber data yang dilakukan oleh penulis ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara¹⁶ yang dilakukan dari beberapa karyawan dan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2 yang di Yakini mengetahui dan memahami serta dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang sedang diteliti.
- b. Data Sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan,

¹⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014) h.73.

artikel, sebagai teori majalah, skripsi dan jurnal.¹⁷ Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari data-data dari PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2, jurnal, dan buku-buku. Dalam hal ini penulis tentunya akan mengkaji segala bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara (*Interview*) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁸ Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan teknik wawancara semi terstruktur dengan beberapa

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010) h. 117.

¹⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung : Alfabeta. 2014) h.316.

karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2 yang di anggap memahami dan dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian yang sedang di lakukan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan oleh peneliti sebelumnya. Kemudian setelah pertanyaan tersebut telah dijawab oleh informan kemudian peneliti dapat bertanya lagi pertanyaan yang di anggap penting sebatas tidak keluar dari konteks permasalahan. Dimana nantinya peneliti akan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak divisi manajemen risiko yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang penanganan dan cara untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang *Customer Service* (CS) yang bertujuan untuk mengetahui keluhan yang sering diterima dari setiap nasabah yang melakukan komplain dalam melakukan transaksi menggunakan ATM, dan nasabah yang bertujuan untuk menyesuaikan atau menyeimbangi antara manajemen risiko yang telah ditetapkan oleh bank dengan kejadian yang dialami nasabah pada saat melakukan transaksi.

2. Dokumentasi

Didalam penelitian ini dokumentasi yang dikumpulkan yaitu dari tulisan-tulisan, arsip, dokumen dan dapat pula berupa foto-foto,¹⁹ yang didapatkan pada saat peneliti sedang melakukan wawancara langsung kepada pihak BSI KC Bengkulu S. Parman 2.

3. Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan salah satu upaya dalam mencari atau menata suatu data secara sistematis dari suatu catatan hasil wawancara, dokumentasi dan lain sebagainya untuk meningkatkan pemahaman tentang permasalahan yang akan diteliti. Adapun langkah-langkah yang digunakan penulis adalah analisis yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman²⁰ yaitu :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat diperoleh dari sebelum dilakukannya penelitian, saat berlangsungnya penelitian, dan di akhir penelitian. Secara lebih jelasnya, proses

¹⁹ Sugiyono. *Metode*, (Bandung: Alfabeta, 2018) h.476.

²⁰ M. Idrus, *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: UII Press, 2007) h.152.

pengumpulan data ini sudah dilakukan ketika penelitian yang dilakukan masih berupa konsep. Pada tahap ini, data atau permasalahan yang diperoleh dari *complain* yang dilakukan oleh nasabah pengguna ATM, yang nantinya permasalahan tersebut akan dipecahkan.

b. Reduksi Data

Reduksi Data adalah bagian penggolongan atau proses pemilihan data yang diperlukan dan data tidak diperlukan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema polanya.²¹ Pada tahap ini penulis akan mengumpulkan setiap data mulai dari mengetahui seperti apa kriteria risiko pada ATM, faktor apa yang menyebabkan terjadinya suatu risiko pada ATM, serta cara untuk meminimalisir akan risiko yang terdapat pada ATM. Kemudian data yang penulis dapatkan tersebut selanjutnya akan disatukan dan dianalisis.

²¹ Sugiyono. *Metode*, (Bandung: Alfabeta, 2018) h.247.

c. *Display Data* (Penyajian Data)

Display data atau penyajian data meliputi tentang pengolahan data yang mana informan data yang telah dikumpulkan dan diolah selanjutnya akan diatur atau ditata kembali sehingga data tersebut dapat tersusun secara rapi dan sistematis yang akhirnya mudah untuk dipahami.²² Pada tahap ini, penulis merangkum semua hal-hal pokok dan setelah itu disusun dalam bentuk deskriptif sehingga dapat memudahkan penulis untuk menganalisis penerapan manajemen risiko pada operasional ATM PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2 sesuai dengan fokus dan rumusan masalah.

d. Penarikan Simpulan

Tahap yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti melalui dari beberapa sumber dan dari segala macam teori yang berhubungan dengan

²² Sugiyono. *Metode*, (Bandung: Alfabeta, 2018) h.249.

penelitian ini.²³ Teori-teori tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang penulis dapatkan dari hasil wawancara kepada pihak karyawan dan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2 dan dari dokumentasi. Pada tahapan inilah peneliti akan menjawab permasalahan dari manajemen risiko pada operasional ATM PT. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh hasil kegiatan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika pembahasan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil dari pendampingan masyarakat yang baik. Maka penulis mendeskripsikan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

²³ Sugiyono, Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 247.

BAB II KAJIAN TEORI, menjelaskan tentang konsep dasar sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas. Kajian ini berisikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen risiko pada operasional *Automatic Teller Machine* (ATM).

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN, menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian. Meliputi Sejarah Bank Syariah Indonesia, Visi dan Misi, produk dan operasional, struktur organisasi serta jenis kartu ATM Bank Syariah Indonesia.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, menjelaskan hasil penelitian tentang manajemen risiko pada pengelolaan pada operasional ATM serta menganalisa penerapan manajemen risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia Cabang S. Parman 2.

BAB V PENUTUP, penutup dalam bab ini penulis mencoba untuk mengambil kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan, sehingga terlihat secara lengkap apa yang terjadi didalam pembahasan dan selain itu akan diberikan saran-saran sehubungan dengan kesimpulan yang ada untuk membantu jalan pemecahan mengena yang dihadapi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. MANAJEMEN

1. Pengertian Manajemen

Manajemen (*manage*) yang artinya yaitu mengatur yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang di dalamnya terdapat upaya anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengerahkan sumber daya organisasi yang di miliki. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.¹ Manajemen juga diartikan suatu proses kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.²

¹ Anton Atoillah. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung : CV. Pustaka Setia,2010) h.14.

² Henki Idris Issakh dan Zahrída Wiryaman. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta : In Media,2015) h.91.

Pengertian manajemen begitu luas, pembahasan tersebut akan dimulai dengan definisi yang lebih kompleks dan mencakup aspek-aspek yang penting pengelolaan, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Semua pengertian tentang manajemen diatas secara esensial mengandung persamaan mendasar, yaitu bahwa dalam manajemen terdapat aktivitas yang saling berhubungan, baik dari sisi fungsionalnya maupun dari tujuan yang ditargetkan sebelumnya. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan dengan menggunakan tahapan-tahapan yang berguna untuk memudahkan dan mengendalikan semuanya.³

2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajer sebagai usaha untuk

³ Irham Fahmi. *Manajemen (Teori, Kasus dan Solusi)*. (Bandung : Alfabeta,2014) h.2

mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Ada banyak sekali tugas manajemen yang harus di lakukan untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasai atau perusahaan. Untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, suatu organisasi atau perusahaan harus melakukan kegiatan operasional dan kegiatan manajerial. Kegiatan operasional merupakan suatu kegiatan yang di lakukan oleh setiap pekerja atau karyawan, misalnya kegiatan produksi, pemasaran, penjualan, keuangan, dan adminitrasi. Kegiatan manajerial merupakan pekerjaan yang di lakukan oleh setiap pemimpin atau manajer dari suatu organisasai atau perusahaan, misalnya pengambilan keputusan, rencana, berbagai kegiatan para peraturan kerja seperti prosedur, kebijakan, dan teknik-teknik pelaksanaan kerja.⁴

TAHUN 2023

⁴ Karyoto. *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi, dan Konsep*. (Yogyakarta : CV. Andi Offset,2016) h.4-6.

B. RISIKO

1. Pengertian Risiko

Dalam kamus manajemen risiko, risiko adalah ketidakpastian yang mengandung kemungkinan kerugian dalam bentuk harta atau kehilangan keuntungan atau kemampuan ekonomis. Risiko berhubungan dengan ketidakpastian (*uncertain*) terjadi akibat dari kurangnya atau tidak cukupnya suatu informasi. Ketidakpastian sering diartikan dengan keadaan dimana ada beberapa kemungkinan terjadinya kejadian dan setiap kejadian akan menyebabkan hasil yang berbeda. Risiko adalah bagian integral dari sebuah bisnis, bisnis apapun dan tidak dapat dipisahkan dari risiko. Risiko dapat ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang terjadi nantinya (*future*) dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat ini.⁵

TAHUN 2023

⁵ Risa Safriyani.skripsi: “*Manajemen Risiko Pembiayaan Ishtishna’ pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang*” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah,2011) h.19.

Firman Allah SWT dalam surat Al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ

لِعَدَّتِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memerhatikan apa yang telah dikedepankannya untuk hari esok dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan” (Q.S Al-Hasyr [59]:18).

Dari surat diatas Q.S Al-Hasyr ayat 18 tersebut dapat disimpulkan bahwa, Allah SWT telah memberikan peringatan kepada setiap manusia untuk memperhatikan apa-apa saja yang harus dikerjakan. selain itu, setiap sesuatu yang dikerjakan oleh manusia haruslah sesuai dengan ajaran-ajaran Islam. Risiko yang akan terjadi dikemudian hari adalah suatu hal yang tidak terduga. Maka dari itu pada ayat tersebut Allah SWT memerintahkan kepada manusia untuk berhati-hati dengan apa yang diperbuatnya

yang akan memberikan dampak dimasa yang akan datang.⁶

2. Jenis – Jenis Risiko

Ada banyak sekali pembagian jenis-jenis risiko baik berdasarkan sifatnya, berdasarkan sumbernya, berdasarkan persepsi terhadap risiko tersebut, berdasarkan dapat tidaknya dialihkan, berdasarkan penyebab timbulnya dan sebagainya.⁷ Menurut sifatnya risiko dapat dikelompokkan kedalam risiko murni dan risiko spekulatif. Risiko murni adalah risiko yang jika terjadi merugikan, namun jika tidak terjadi tidak memberi pengaruh apapun. Sedangkan risiko spekulatif adalah risiko yang terjadi akan merugikan namun jika tidak terjadi, sebaliknya akan menguntungkan.

Risiko juga dapat dibagi berdasarkan sumbernya kedalam risiko statis dan risiko dinamis.

⁶ Salma Khoirunnisa'A, skripsi: “*Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank ...*”(Semarang: UIN Walisongo,2017) h.8.

⁷ Ely Siswanto dan Sulhan. *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. (Malang : UIN Malang Press,2008) h.149.

Risiko statis adalah risiko yang muncul dari suatu kondisi keseimbangan atau kondisi yang stabil. Tidak ada kegiatan yang berisiko tetapi risiko itu muncul misalkan kebakaran akibat sambaran petir, konsleting listrik, dan sebagainya. Sedangkan risiko dinamis adalah risiko yang muncul dari suatu perubahan yang terjadi di masyarakat yang dulunya tidak ada, sekarang menjadi ada. Misalkan risiko radiasi telepon seluler yang terjadi akibat perubahan pola hidup berkomunikasi.

3. Macam – Macam Risiko

a. Risiko Kredit merupakan risiko akibat dari kegagalan debitur atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban melunasi kredit pada bank. Indikator risiko kredit yaitu *Default Value at risk*. Pada aktivitas pemberian kredit, baik kredit komersial maupun kredit konsumsi, terdapat kemungkinan debitur tidak dapat memenuhi kewajiban kepada bank karena berbagai alasan seperti kegagalan bisnis, karena karakter dari debitur yang tidak mempunyai itikad baik memenuhi kewajiban kepada bank, atau memang

terdapat kesalahan dari pihak bank dalam proses persetujuan kredit.⁸

b. Risiko pasar merupakan risiko yang timbul akibat adanya perubahan variabel pasar. seperti: suku bunga, nilai tukar, harga *equity* dan harga komoditas sehingga nilai portofolio atau aset yang di miliki pada bank menurun. Indikator risiko pasar yaitu *volatilitas variable* pasar. Berdasarkan Bank Indonesia, sebagai bank umum dengan prinsip syariah, maka bank syariah hanya perlu mengelola risiko pasar yang terkait dengan perubahan nilai tukar yang dapat menyebabkan kerugian bank.⁹

c. Risiko Hukum adalah terkait dengan risiko bank yang menanggung kerugian sebagai akibat adanya tuntutan hukum, kelemahan dalam aspek legal atau yuridis. Atau risiko dari ketidakpastian Tindakan atau tuntutan hukum (*Legal*

⁸ Ikatan Bankir Indonesia. *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*. (Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama,2015) h.6-7.

⁹ Ida Ayu Made Samita Dewi. *Manajemen Risiko*. (Denpasar-Bali: UNHI Press,2019) h.30.

Action) ketidakpastian dari pelaksanaan atau interpretasi dari kontrak, hukum atau peraturan.

d. Risiko reputasi adalah risiko yang disebabkan antara lain: Publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank terutama dengan pemberitaan media masa, persepsi negatif terhadap bank, dan kehilangan kepercayaan dari customer (*counterpart* atau *regulator*). Penyebab hilangnya reputasi diantaranya: kesalahan manajemen, manajemen tidak mematuhi hukum yang berlaku dalam mengelola, integritas Kesehatan bank. Risiko reputasi ini relatif sulit untuk diukur apalagi terkait dengan persepsi nasabah.

e. Risiko strategis adalah risiko yang antara lain disebabkan oleh adanya penetapan strategi dan/atau pelaksanaan strategi yang tepat, pengambilan keputusan bisnis yang tidak tepat, dan kurangnya responsif bank terhadap perubahan eksternal.

f. Risiko Kepatuhan merupakan risiko yang disebabkan karena bank tidak memenuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan

dan ketentuan yang berlaku.¹⁰ Pada praktiknya, risiko kepatuhan berkaitan dengan peraturan-peraturan yang dikeluarkan pihak-pihak yang berwenang dalam perbankan maupun terkait lainnya.

g. Risiko investasi (*Equity investment risk*) adalah risiko dimana bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan berbasis bagi hasil, baik yang menggunakan metode net revenue sharing maupun yang menggunakan metode *profit net loss sharing*.

h. Risiko operasional adalah risiko yang timbul akibat dari proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, problem eksternal. Dimana, proses internal adalah pelanggaran prosedur dan ketentuan, pelanggaran kontrol, proses *review* produk baru, berkaitan dengan desain dan implementasi produk, kontrol terhadap pelaksanaan produk jasa yang sudah ada dan sebagainya. Kesalahan manusia seperti hubungan antar pegawai (deskriminasi, pelecehan seksual),

¹⁰ Indra Siswanti, Conie Nopinda, dkk. *Manajemen Risiko Perusahaan* (Yayasan Kita Menulis, 2020) h.6-10.

kesalahan pegawai, penyimpangan pegawai, tidak terpenuhinya jumlah pegawai dan sebagainya. Kegagalan sistem adalah seperti kegagalan *hardware*, kegagalan *software*, konfigurasi lemah (tanpa perlindungan virus), komunikasi (saluran telepon tidak berfungsi), kapasitas jaringan tidak mendukung, dan sebagainya. Problem external seperti kejahatan eksternal (pencurian, penipuan, pemalsuan), bencana faktor alam (gempa bumi, banjir, angin topan, tsunami), faktor manusia (perang, terorisme, perampokan), penorobosan sistem teknologi (*hacker*, penembusan *user id*) dan sebagainya.¹¹

C. MANAJEMEN RISIKO

1. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen resiko merupakan kegiatan mengontrol kemungkinan atau potensi kerugian yang berasal dari kondisi natural maupun perilaku spekulatif. Lebih lengkapnya dapat didefinisikan

¹¹ Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko 2*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,2015) h.13-18.

sebagai serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan resiko yang timbul dari kegiatan usaha. “Manajemen resiko menurut Bank Indonesia adalah serangkaian prosedur dan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan resiko yang timbul dari kegiatan usaha.”¹²

Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unanticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan Bank. Resiko – resiko tersebut dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.¹³ Oleh karena itu, sebagaimana lembaga perbankan pada umumnya, bank syariah juga memerlukan serangkaian prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan

¹² Taswan. *Manajemen Perbankan Konsep, Teknik, Aplikasi*. (Yogyakarta : UPP STIM YKPN,2013) h.232.

¹³ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers,2011) h.255.

mengendalikan resiko yang timbul dari kegiatan usaha, atau biasa disebut sebagai manajemen resiko.

2. Fungsi dan Tujuan Manajemen Risiko

Adapun fungsi manajemen risiko, antara lain yaitu menetapkan arah dan *risk appetite* dengan mengkaji ulang secara berkala dan menyetujui risk *exposure limits* yang mengikuti strategi perusahaan. Menetapkan limit umumnya mencakup pemberian kredit, penempatan non kredit, asset *liability management, trading*, dan kegiatan lain.¹⁴

Keberadaan manajemen risiko memiliki tujuan yang sangat penting diantaranya seperti menyediakan informasi kepada pihak regulator, memastikan bank tidak mengalami kegiatan yang bersifat *unacceptable*, meminimalisir kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontroll*, mengukur ekspour dan pmutusan risiko, mengalokasikan modal dan membatasi risiko. Sehingga cara-cara yang dapat dilakukan oleh manajer risiko adalah dengan melakukan pemantauan fisik di tempat kerja,

¹⁴ Rustam, Bambang Rianto. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia*.(Jakarta: Salemba Empat,2013) h.47.

memberikan angket kepada semua semua pihak yang terdapat di dalam perusahaan, menganalisis semua variabel yang terdapat pada proses produksi dan sebagainya.¹⁵ Wujud dari suatu risiko itu diantaranya seperti kerugian atas suatu kekayaan yang dimiliki yang disebabkan oleh pencurian, kebakaran, penggangguran dan sebagainya. Selanjutnya juga dapat berupa penderitaan dari seseorang seperti cacat atau sakit yang disebabkan oleh kecelakaan. Risiko yang dapat disebabkan dari kejahatan orang lain sehingga dapat menyebabkan peristiwa yang merugikan orang lain. Dan juga di sebabkan kerugian atas perubahan harga pasar karena adanya perubahan harga, perubahan selera konsumen, dan lain sebagainya.

3. Proses Manajemen Risiko

Tahapan manajemen risiko Risk Identification, Risk Assesment dan Risk Response. Program penanggulangan risiko suatu organisasi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa kegiatan

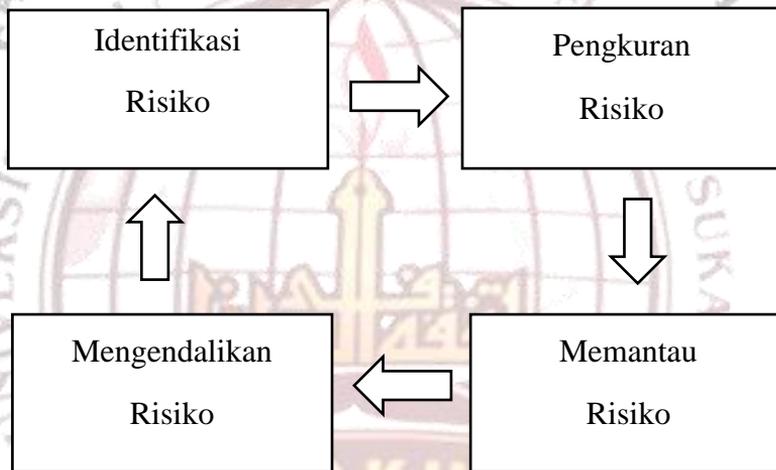
¹⁵ Reni Maralis dan Aris Triyono. *Manajemen Risiko*. (Yogyakarta : Deepublish,2019) h.11.

diantaranya identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko, dan mengendalikan risiko.¹⁶

Berikut merupakan siklus manajemen risiko:

Gambar 2.1

Gambar: Siklus Manajemen Risiko



a. Identifikasi Risiko

Proses ini meliputi identifikasi risiko yang mungkin terjadi dalam suatu aktivitas usaha. Salah satu aspek penting dalam identifikasi risiko adalah membuat daftar risiko yang mungkin terjadi sebanyak mungkin serta menganalisisnya

¹⁶ Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta : Rajawali Pers,2011) h.259.

secara aktif agar tidak timbul risiko yang berlebihan. Identifikasi risiko adalah proses dimana perusahaan secara sistematis dan terus menerus mengidentifikasi, *property*, *liability*, dan personal *ekspour* dan lain sebagainya sebelum terjadinya peril. Agar risiko dapat diukur, maka ia harus diidentifikasi terlebih dahulu. Hal ini merupakan alasan utama kenapa risiko harus diidentifikasi.¹⁷ Proses Manajemen risiko dimulai dengan identifikasi risiko, yaitu menemukan semua risiko kerugian dan potensi kerugian secara berhati-hati dan sistematis. Proses ini dimulai dengan melakukan survei. Artinya, pengidentifikasian dikaitkan dengan cara penanganan risiko yang tersedia atau yang sedang dipakai untuk masing-masing kerugian atau kerugian potensial. Kerugian potensial dalam manajemen risiko, disebut dengan kerugian (*loss exposure*).¹⁸ Beberapa Teknik yang dapat di gunakan di dalam mengidentifikasi risiko diantaranya dengan dikenal dengan analisis sekuen risiko yang di lakukan dengan menurut sumber paling awal dari terjadinya suatu risiko. Teknik lainnya yang dapat di gunakan untuk mengidentifikasi risiko diantaranya dengan

¹⁷ Suswinarno. *Aman dari Risiko dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintahan*. (Jakarta selatan : Visimedia, 2012) h.8.

¹⁸ Irham Fahmi. *Manajemen (Teori, Kasus dan Solusis)*. (Bandung : Alfabeta, 2014) h.36.

cara menganalisis laporan keuangan suatu perusahaan, menganalisis *flow chart* kegiatan dan operasi perusahaan untuk melihat risiko suatu proses produksi dan operasi, menganalisis kontrak yang telah dan sedang dibuat perusahaan dengan klien nya, melihat catatan statistic kerugian dan laporan kerugian perusahaan, *survey* dan wawancara terhadap manajer sehubungan dengan risiko yang biasa dihadapi sehari-hari.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran Risiko dilakukan untuk mengukur profil risiko bank, dan selanjutnya digunakan untuk memperoleh gambaran efektivitas penerapan manajemen risiko.¹⁹ Pengukuran risiko adalah proses sistematis yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur tinggi rendahnya risiko yang dihadapi perusahaan melalui kuantifikasi risiko. Tujuannya untuk memahami karakteristik risiko, sehingga akan lebih mudah dikendalikan. beberapa contoh teknik untuk mengukur risiko antara lain teknik probabilitas (untuk membuat prioritas), teknik *duration* (untuk mengukur risiko

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia. *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*. (Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015) h.7.

perubahan tingkat bunga), VAR (*Value At Risk*) yang digunakan untuk mengukur risiko pasar.

c. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko mencakup penilaian secara reguler dari setiap risiko yang teridentifikasi untuk memutuskan apakah probabilitas terjadinya risiko tersebut menjadi lebih besar atau bahkan lebih kecil dan apakah efeknya telah berubah. Jika di dalam proses pelaksanaannya telah mengalami penyimpangan atau terjadi suatu kendala maka harus dapat ditinjau ulang agar mendapatkan hasil sesuai dengan harapan.

d. Mengendalikan Risiko

Proses pengendalian risiko dilakukan bank untuk mengelolah risiko tertentu, terutama yang dapat membahayakan kelangsungan usaha bank.²⁰ Setelah risiko diidentifikasi, diukur dan dilakukan pemantauan barulah tahap selanjutnya melakukan pengendalian risiko. Beberapa alternatif mengendalikan risiko dapat dilakukan dengan antara: penghindaran, ditahan (*retention*), difersifikasi, transfer risiko, dan pendanaan risiko. Penghindaran risiko

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia. *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*. (Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015) h.11.

dilakukan jika frekuensi terjadinya risiko sangat besar dan signifikansi/tingkat kegawatan jika risiko itu terjadi sangat besar serta perusahaan tidak akan mampu mengelolanya atau pun tidak mampu menahannya.

Alternatif pengelolaan berikutnya adalah menahan risiko. Menahan risiko adalah menghadapi risiko dengan kemampuan sendiri dan sumber daya yang ada tanpa meminta bantuan pihak lain seperti perusahaan asuransi. Risiko ditahan jika frekuensi maupun signifikansi terjadinya risiko masih dapat di atasi sendiri dengan kemampuan sendiri, dan perusahaan diperkirakan masih dapat mengelolanya sendiri. Misalnya risiko akibat kredit macet oleh debitur kecil dan sedang. Diversifikasi adalah penempatan kekayaan pada beberapa asset yang berbeda dengan tujuan meminimalkan risiko. Diversifikasi bisa dilakukan oleh perusahaan yang memiliki sumber daya yang cukup. Semakin besar diversifikasi, atau semakin banyak macam asset yang dimiliki, semakin kecil risiko kerugian total akibat investasi tersebut.²¹

Manajemen Risiko Pada SOP (Standar Operasional Perusahaan) Bank Syariah Indonesia.

²¹ Reni Maralis dan Aris Triyono. *Manajemen Risiko*. (Yogyakarta : Deepublish,2019) h.47-49.

a. Ruang lingkup

Pengelolaan risiko di Bank Syariah Indonesia dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai pertumbuhan keuangan dan operasional yang berkelanjutan. Bank syariah telah Menyusun kebijakan Manajemen Risiko karena BSI menyadari bahwa kelangsungan usaha dipengaruhi oleh eksposur risiko yang timbul, baik secara langsung maupun tidak langsung dari kegiatan usaha bank.

b. Manajemen Risiko/ satuan kerja operasional (*Risk-Taking Unit*)

Risk-taking memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam manajemen risiko meliputi:

Mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas produk dan aktivitas/transaksi serta dampaknya terhadap eksposur risiko bank.

c. Dasar Penyusun

Berdasarkan Qur'an QS: Al- Shaff 61:4, QS: Yusuf 12:67. Dan Hadist (Dailami, Baihaqi dan hadist Ahmad, Timidzi, Nasa'I dan Damiry.

d. Undang-undang dan peraturan

1. UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah berikut segala perubahannya.
 2. Peraturan Bank Indonesia No. 8/6/PBI/2006 tanggal 30 januari 2006 tentang penerapan manajemen risiko secara konsolidasi bagi bank.
 3. Peraturan Ojk No. 17/PJOK.03/2014 tanggal 18 november 2014 tentang penerapan manajemen risiko terintegrasi bagi konglomerasi keuangan.
- e. Pengawasan
1. Dewan Komisaris
 2. Direksi
 3. Dewan Pengawas Syariah
- f. Organisasi Manajemen Risiko
1. Komite Pemantau Risiko (KPR)
Pemantau risiko terhadap kebijakan manajemen risiko.
 2. Komite Manajemen Risiko (KMR)
Menyusun kebijakan manajemen risiko serta perubahannya.
 3. Satuan kerja manajemen risiko (SKMR)

Melaporkan profil Risiko secara berkala kepada: Direktur utama /Direktur Manajemen Risiko, komite manajemen risiko, regulator perbankan dan perusahaan induk.²²

D. *AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)*

1. *Pengertian Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *Automatic Teller Machine (ATM)* dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan *Automatic Teller Machine (ATM)* biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenal diri (*personal identification card*).²³

²² <https://ir.bankbsi.co.id/kebijakan-manajemen-risiko-BSI>

²³ Julius R. Latumaerissa. *Bank dan Lembaga Keuangan lain*.(Jakarta : Salemba Empat,2011) h.284.

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain seperti dengan melakukan transaksi informasi diantaranya untuk mengetahui info saldo, mutasi rekening, nilai kurs, kode bank lain, transaksi trakhir dan lain sebagainya. Di dalam transaksi finansial yaitu dapat melakukan tarik tunai, setor tunai, transfer antar bank, penggantian PIN. Kemudian di dalam transaksi yang meliputi tentang pembayaran yaitu diantaranya dengan mesin ATM mampu melakukan pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit, TV, PAM) dapat membeli tiket pesawat, zakat, asuransi, pajak, kredit, cicilan kendaraan bermotor, SIM/STNK dan BPKP, pembayaran SPP dan berbagai jenis transaksi pembayaran lainnya. Selain pembayaran, dengan menggunakan mesin ATM, nasabah juga mampu melakukan transaksi pembelian seperti melakukan pembelian tiket pesawat, pulsa, token listrik, tiket bioskop, lain lain sebagainya. Adapun keuntungan

yang diperoleh bank dengan adanya ATM antara lain *fee* dari pemegang kartu ATM, menarik nasabah.²⁴

2. Jenis-jenis *Automatic Teller Machine* (ATM)

Selain *Automatic Teller Machine* (ATM) yang digunakan untuk melakukan penarikan uang. Sebenarnya juga terdapat beberapa jenis *automatic teller machine* (ATM) lainnya, diantaranya :²⁵

- a. *Automatic Teller Machine* (ATM) setoran tunai/*cash deposit machine*.
- b. *Automatic Teller Machine* (ATM) non tunai.
- c. Mengenal EDC (*electronic date capture*).

3. Risiko Operasional

Risiko Operasional adalah risiko yang pada umumnya bersumber dari suatu masalah internal perusahaan dimana risiko ini dapat terjadi karena lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang di lakukan oleh pihak internal

²⁴ Ismail. *Manajemen Perbankan dan Teori Menuju Aplikasi*. (Jakarta : Kencana,2010) h.174.

²⁵ Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking dengan Teknik Hacking dan Carding*.(Yogyakarta : Penerbit Audi,2013) h.20.

dari suatu perusahaan. Indikator risiko utama (*Key Risk Indicator- KRI*) merupakan indikator dalam sistem pemberitahuan dini yang aktif apabila terjadi perubahan tingkat risiko sehingga kemungkinan terjadinya risiko dapat direduksi dan tidak berdampak pada kegagalan pencapaian target kinerja operasional. Ada Contoh dari risiko operasional (*operasional risk*) di dalam perbankan yaitu seperti kerusakan pada mesin ATM yang terkena virus sehingga menyebabkan mesin tersebut menjadi eror, kerusakan komputer, kerusakan *maintenance* pabrik, kecelakaan kerja, kesalahan dalam pencatatan pembukuan yang di lakukan secara manual, dan lain sebagainya. Proses pengukuran risiko operasional dilakukan dengan cara, pelaksanaan *control self assessment*, pencatatan dan Analisa *risk/loss event*, dan penerapan *key operational risk indicator* (KRI).²⁶

Di dalam perusahaan khususnya perbankan yang mana pasti sangat membutuhkan beberapa mesin untuk menunjang hasil kinerja pegawai dan untuk

²⁶ Ida Ayu Made Samita Dewi. Manajemen Risiko. (Denpasar-Bali : UNHI Press, 2019) h.1.

memuaskan nasabahnya. Pihak bank pastinya akan mengandalkan pada kualitas dari setiap mesin yang di anggap dapat memaksimalkan kinerja pegawai dan dapat memberikan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, maka biaya pada pemeliharaan, perawatan, dan pergantian peralatan mesin bank harus di lakukan secara rutin untuk menghindari kerusakan.²⁷ Menurut Mamduh menyatakan bahwa salah satu Teknik untuk mengukur risiko operasional adalah dengan menggunakan dua klasifikasi berikut:

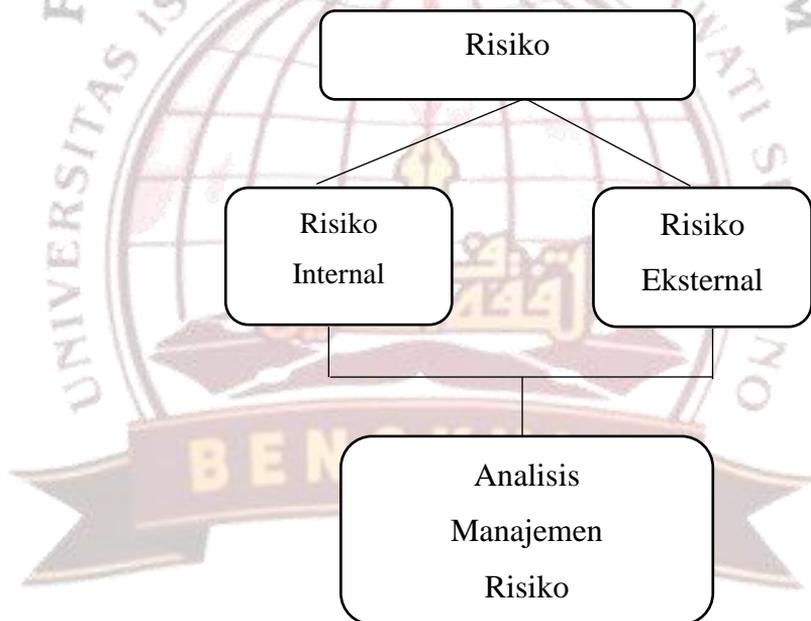
1. Frekuensi atau Probabilitas terjadinya risiko
2. Tingkat keseriusan kerugian atau *impact* dari risiko tersebut.²⁸

²⁷ Irham Fahmi. *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*. (Bandung: Alfabeta,2014) h.54-55.

²⁸ Ida Ayu Made Samita Dewi. *Manajemen Risiko*. (Denpasar-Bali : UNHI Press,2019) h.15.

E. KERANGKA BERFIKIR PENELITIAN

Untuk dapat menemukan titik kebenaran dari permasalahan yang di teliti. Maka di perlukan adanya pemikiran untuk menjadi suatu landasan. Berikut merupakan gambaran kerangka berfikir:



TAHUN 2023

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stake holder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan jua tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing dengan tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil' Alamiin).¹

Meski tergolong baru, BSI disebut-sebut bakal menjadi top ten Bank Syariah terbesar di dunia dari sisi

¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, diakses pada hari jum'at, tanggal 21 Oktober 2022, Pukul 15.30 WIB.

kapitalisasai pasar dalam jangka waktu lima tahun sejak berdiri. Pasalnya, merupakan hasil merger tiga bank syariah terkenal Tanah Air, BSI sudah dapat dikatakan sebagai bank syariah di Indonesia. Bahkan, Ketika pertama kali beroperasi, Bank ini sudah menempati peringkat ke-7 di Indonesia berdasarkan total asset, yakni sebesar Rp 240 triliun.²

B. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia

a. Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Menciptakan BANK SYARIAH yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapasitas pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

² https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, diakses pada hari jum'at, tanggal 21 Oktober 2022, Pukul 19.00 WIB.

2. Menjadi Bank Besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.³

C. Produk-Produk BSI KC Bengkulu S. Parman 2

1. Penghimpunan Dana (*Funding*)

1. Bsi Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank melalui ATM.

2. BSI Tabungan Easy Wadiah

Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

³ BSI EMPLOYEE HANBOOK, diakses pada hari jum'at, tanggal 21 Oktober 2022, Pukul 19.15 WIB.

3. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Simpanan pelajar (SimPel) merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

4. BSI Tabungan Mabruur

Pada tabungan mata uang rupiah bisa membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

5. BSI Deposito Valas

Deposito merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad *mudharabah muthaqah* sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 6 bulan, 12 bulan.

TAHUN 2023

2. Penyaluran Dana (*Financing*)

1. Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah

Pembiayaan kepemilikan rumah merupakan pembiayaan kepada perorangan untuk memenuhi Sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan

2. Pembiayaan Multi Guna

Pembiayaan multiguna atau multi jasa merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif karyawan sesuai syariah dengan menggunakan anggaran utama berupa pendapatan gaji karyawan yang bersangkutan. Pembiayaan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan program kesejahteraan karyawan (*Employee Benefit Program*), dimana produk ini dipergunakan untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

3. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan Bermotor diberikan kepada perorangan untuk memenuhi kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana

pembayaran secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

4. Pembiayaan Umroh

Pembiayaan Umroh telah menjadikan salah satu produk yang cukup menjanjikan bagi bisnis bank. Akad yang digunakan dalam produk pembiayaan umroh adalah akad jual beli manfaat/jasa (*Ijarah Multijasa*).

5. Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro berfokus pada aspek pembiayaan produktif. Pembiayaan ini disalurkan ke pengusaha-pengusaha mikro di pasar-pasar tradisional yang Sebagian besar adalah pedagang sembako dan pakaian serta barang dagangan lainnya, yang masing-masing menyerap 75% dan 25% dari total pembiayaan mikro yang telah disalurkan. Pembiayaan ini melayani segmen mikro yaitu mikro usaha dan KUR.⁴

⁴ <https://www.bankbsi.co.id>, Diakses pada hari Rabu tanggal 26 Oktober 2022 Pukul 13.00 WIB.

3. Produk Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu layanan elektronik untuk memenuhi kebutuhan yang di perlukan oleh nasabah, melalui layanan elektronik memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan, selain yang ada di kantor cabang dan ATM. Contohnya seperti transfer dana antar rekening maupun antar bank lain, pembelian pulsa isi ulang, pembayaran tagihan, pengecekan saldo dan mutase rekening.

1. Kartu BSI ATM CRM (Setor tunai sekarang tidak pakai ribet).

BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine) atau ATM Setor Tarik merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Fungsi transaksi BSI ATM CRM:

1. Setor tunai
2. Tarik tunai
3. Transfer antar rekening BSI
4. Transfer antar bank
5. Pembayaran/pembelian

6. Cek saldo
2. BSI Debit Card (Kemudahan bertransaksi di ATM dan EDC manapun)

BSI Kartu Debit merupakan kartu ATM dari Bank Syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan Internasional (VISA).

Tarif dan biaya

Biaya Admin Kartu perbulan:

1. GPN:
 - Silver: Gratis
 - Gold: Rp 1.000
 - Platinum: Rp 2.000
2. VISA:
 - Silver: RP 1.000
 - Gold: Rp 2.000
 - Platinum: Rp 3.000
 - Priority: Gratis
3. BSI Mobile (Kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggamannya)

Solusi untuk kemudahan anda dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI Mobile menemani anda

24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.

4. BSI *Cardless Withdrawal* (Kemudahan tarik tunai tanpa kartu)

Cara mudah bagi anda dalam melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia, Indomaret dan Alfamart.

5. SMS *Banking*

SMS *Banking* merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telpon seluler atau gadget dengan menggunakan media SMS (*shot messages service*).

6. BSI QRIS (Solusi Pembayaran digital yang mudah dan aman)

Layanan Transaksi dengan scan kode QR *Code* yang menggunakan QR *Code* Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia.

Tarif dan biaya MDR dibebankan kepada Merchant seperti: Merchant usaha besar dan menengah (Supermarket, minimarket, rumah sakit, biro travel) 0.7%, merchant Pendidikan 0.6%, SPBU 0.4%, dan

merchant usaha mikro, masjid, merchant sosial,
Lembaga pemerintah 0%.⁵

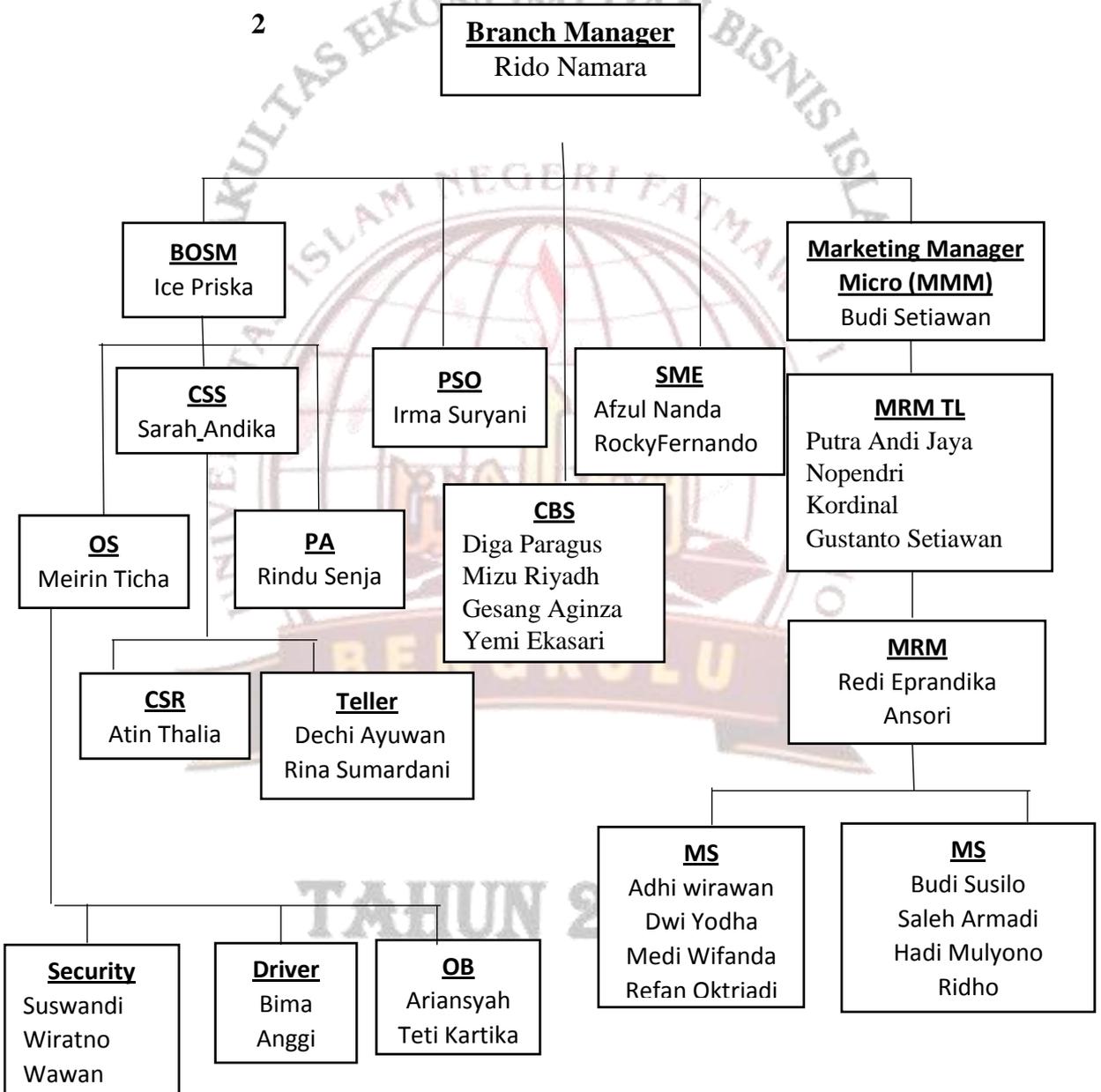


TAHUN 2023

⁵ <https://www.bankbsi.co.id>, Diakses pada hari Rabu tanggal 26 Oktober 2022 Pukul 13.20 WIB.

D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia S. Parman

2



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Manajemen Risiko Pada Pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di BSI Bengkulu S. Parman 2

Adapun proses manajemen risiko yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia S.Parman 2 untuk meminimalisir risiko operasional ATM yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal yang harus dilakukan di dalam manajemen risiko operasional ATM. Dengan melakukan indentifikasi, pihak bank dapat mengenal dan mengetahui risiko-risiko apa saja yang akan mereka hadapi. Penyebab risiko pada mesin ATM di Bank BSI dapat ditimbulkan karena kerusakan listrik, komunikasi yang kurang dan bagus tidak nya jaringan pada saat melakukan transaksi. Faktor-faktor yang menyebabkan risiko tersebut terjadi yaitu jaringan dari sinyal, kerusakan mesin ATM, kejahatan dari luar.¹ Ada kemungkinan risiko yang akan muncul pada ATM BSI ini seperti potensi yang mengakibatkan kerugian bank

¹ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:00 WIB.

diakibatkan oleh perampokan atau pencurian. Dari wawancara yang dilakukan kepada nasabah pengguna ATM PT. Bank Syariah Indonesia S. Parman 2 banyak yang mengajukan komplain mengenai tertelannya kartu ATM dan jaringan yang kurang baik yang terdapat pada mesin sehingga saat proses transaksi dengan menggunakan ATM tersebut menjadi lama. Selaku pengguna ATM BSI mengatakan bahwa: Tertelan kartu ATM saat ingin melakukan transfer, tertelannya di mesin ATM BSI ini, lupa mengambil kartu ATM dan tidak lama saya kembali lagi kartu tersebut tertelan. Mengurus dengan *Costumer Service* (CS), ditangani langsung dan diurus oleh pihak bank dengan baik dan cepat.² Beda dengan Septia Rahmila pengguna ATM BSI mengatakan bahwa: Pernah mengalami masalah tertelannya kartu ATM lainnya di bank Mandiri. Mengurusnya dengan *costumer service* (CS) dengan syarat saat melakukan komplain yang tadinya tertelan di bank lain, pihak bank mengarahkan akan diblokir kartu tersebut dan diperbaiki dengan syarat membawa buku

² Hesti Wahyuni, Pengguna ATM BSI S. Parman2, Wawancara, 6 Desember 2022, Pukul 11:00 WIB.

tabungan, membawa KTP, dan membayar kartu tersebut dengan uang Rp 25.000.³

2. Melakukan Pengukuran

Saat proses identifikasi telah di lakukan maka tahap selanjutnya yang dilakukan oleh PT. Bank BSI yaitu proses pengukuran risiko tujuannya untuk mengetahui besar atau kecilnya risiko yang disebabkan oleh ATM. Sekarang ini bank sudah mengetahui bahwa risiko yang di sebabkan oleh internal dan bukan tergolong dari risiko yang besar. Tetapi bukan berarti setiap kegiatan yang di sebabkan dari internal tidak menimbulkan suatu bahaya, bisa jadi risiko yang ditimbulkan dari internal dapat menyebabkan kerugian yang sangat besar dan masuk kedalam kategori berat. Seperti saat nasabah melakukan transaksi dan setelah itu kartu ATM tersebut tertelan ternyata ada pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab melakukan pencurian ATM dengan cara memasukan alat kecil kedalam lubang tempat masuknya kartu ATM, kemudian saat nasabah selesai melakukan transaksi, kartu tersebut tidak keluar. Dengan alat-alat kecil yang di lakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab

³ Septia Rahmila, Pengguna ATM BSI S. Parman 2, Wawancara, 12 Desember 2022, Pukul 09:30 WIB.

tersebut maka mereka akan mudah mengetahui PIN dan mengetahui setiap data yang dianggap rahasia, sehingga terjadilah pencurian.⁴ Selaku nasabah pengguna ATM BSI mengatakan bahwa: Mengalami masalah yaitu setor tunai gagal, saldo tidak masuk ke rekening. Melaporkan komplain kepada *costumer service* (CS). Dengan mengecek serta sudah dibongkar mesin ATM, tidak mengetahui berapa jumlah yang disetor dan akhirnya solusi lainnya ini pihak bank membantu melaporkan ke kantor pusat dengan waktu 14 hari di hari kerja, setelah itu buat surat pernyataan dan menunggu hasil dari kantor pusat yang sudah dilaporkan oleh pihak bank.⁵ Beda dengan Bapak Ramadhan selaku nasabah pengguna ATM BSI mengatakan: Pernah alami terkait ATM jenis mudharabah kendalanya tidak bisa narik tunai di mesin atm lainnya.⁶

⁴ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:10 WIB.

⁵ Vesi Putri Andini, Pengguna ATM BSI S. Parman 2, Wawancara, 2 Desember 2022, Pukul 09:30 WIB.

⁶ Ramadhan, Pengguna ATM BSI S. Parman 2, 27 Desember 2022, Pukul 13:00 WIB.

3. Memantau Risiko

Selanjutnya pihak BSI akan melakukan monitoring atau pemantauan terhadap risiko tujuannya untuk mendapatkan informasi serta kejadian-kejadian apa saja yang terjadi. Pemantauan risiko operasional di lakukan untuk memastikan risiko operasional sudah berapa pada limit yang ditentukan. Cara pemantauan yang dilakukan pihak bank terhadap mesin ATM adalah dengan melakukan pengecek-kan seminggu sekali terhadap mesin serta melakukan pemantauan dengan menggunakan aplikasi. Pihak yang berperan dalam manajemen resiko pada operasional ATM terdiri dari pihak Divisi Teknologi Informasi (IT), divisi akuntansi (Vendor), dan divisi manajemen operasional (BSOM). Masing-masing dari pihak tersebut memiliki bidang tersendiri dan akan melakukan pengoperasian sesuai dengan pengaduan yang diajukan nasabah. Proses monitoring ini harus sering di lakukan oleh pihak bank agar risiko yang disebabkan dari internal dan eksternal

TAHUN 2023

tidak dapat terjadi serta dapat memberikan efek positif bagi nasabah berupa kenyamanan dan keamanan.⁷

4. Mengendalikan Risiko

Tahap pengendalian risiko merupakan usaha untuk membantu bank dalam menghindari risiko, mencegah terjadinya risiko, dan meminimalisir risiko. Pada tahap ini merupakan tahap terakhir yang harus dilakukan oleh Bank BSI disaat bank telah mengetahui dan menganalisis risiko apa yang akan hadapi kedepan. Bagian operasional BSOM harus dapat memastikan bahwa seluruh unit kerja telah memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang segala informasi yang akan diberikan harus secara akurat dan memadai sehingga manajemen selanjutnya dapat melakukan pemantauan dan pengendalian risiko operasional ATM dengan tepat waktu.⁸

Risiko pada ATM PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) S. Parman 2, ATM memiliki potensi akan terjadinya risiko yang tinggi di dalam penggunaannya karena

⁷ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:15 WIB.

⁸ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:00 WIB.

nasabah pada umumnya akan lebih senang melakukan transaksi melalui ATM. Nasabah akan sangat terbantu dengan adanya mesin ATM yang dapat melayani mereka 24 jam. Dengan melakukan transaksi selama setiap 24 jam dapat membuat kesalahan maupun kejahatan lebih sering di temui. Pengaduan yang sering sekali didapatkan oleh nasabah tertelannya kartu ATM, dan hilangnya kartu serta kegagalan transaksi atau gagal transfer. Transaksi ini misal jaringannya kurang bagus mereka yang ingin transfer terjadi gagal transfer, saldonya tidak masuk. Transaksi ini tidak hanya di ATM BSI ini aja banyak di ATM lain, jadi kesalahan ini bukan dari ATM tetapi kesalahan dari mesin ATM, seluruh ATM kemungkinan tertekan, karena semua tergantung jaringan dan nasabah masing-masing.”⁹

TAHUN 2023

⁹ Atin Thalila, *Costumer Service (CS)*, Wawancara, 22 Desember 2022, Pukul 16:35 WIB.

B. Penerapan Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) di BSI KC Bengkulu S. Parman 2

1. Melakukan Mitigasi

Penerapan manajemen risiko sangat memberikan efek positif bagi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) S. Parman 2, tujuannya untuk dapat memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan akan suatu kerugian dimasa yang akan datang. Proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir atau mengendalikan risiko di BSI adalah dengan melakukan mitigasi, dimana pihak bank akan melakukan pencegahan akan sebelum terjadinya risiko. Di BSI ini ATM nya ada peningkatan ada CRM (*Cash Recycle Machine*) udah bisa setor tunai juga, nasabah bisa narik tunai. Rata-rata pihak bank mengalihkan nasabah tidak perlu lagi pakai uang *cash*, makanya sekarang kita arahkan nasabah pakai QRIS misalnya, mau bayar pakai QRIS jadi, tinggal debet aja sama ATM. Kedepannya

TAHUN 2023

nanti dimana kita rata-rata akan menemukan sistem elektronik.¹⁰

2. *Maintenance* (Pemeliharaan)

Kegiatan pencegahan melakukan *maintenance* (Pemeliharaan) yang dilakukan oleh BSI dilakukan oleh teknisi dan divisi IT terhadap mesin ATM, kegiatan ini dilakukan seminggu sekali dan pengecekan melalui aplikasi dilakukan oleh divisi akuntansi. Divisi IT khusus yang memegang karena yang mengontrol di ATM BSI ini bukan karyawan full yang mengontrol. Dalam istilah *maintenance* (Pemeliharaan) tercakup dua kegiatan yaitu perawatan dan perbaikan. Perawatan berarti suatu kegiatan untuk melakukan pencegahan dari suatu kerusakan, sedangkan perbaikan yaitu kegiatan untuk menghilangkan atau memperbaiki kerusakan.¹¹

Adapun pencegahan melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV, tersedianya *security* dan polisi. Dengan dilakukannya pemasangan CCTV maka pihak bank bisa memutar kembali setiap kejahatan atau kecurangan serta kejadian yang terjadi didalam mesin

¹⁰ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:10 WIB.

¹¹ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:10 WIB.

ATM tersebut. Sehingga apabila terjadi suatu permasalahan tidak sulit bagi pihak bank untuk menyelesaikannya. Begitu pula dengan ketersediaan security dan polisi semakin meningkatkan pengaman terhadap mesin ATM. Kinerja dari seorang *security* dan polisi hanya terbatas dibandingkan dari alat CCTV. Karena alat tersebut akan selalu beroperasi setiap hari selama 24 jam.¹² Penerapan di ATM Bank BSI , yaitu: Penerapan di S. Parman ini sudah lengkap ya bagus, tersedianya CCTV di dalam mesin ATM, serta ada security dan polisi.¹³ Penerapannya bagus, dan juga saya minta bantuan oleh pihak bank ingin tranfer ke bank lain, dibantu oleh *security*.”¹⁴ Dari beberapa hasil wawancara kepada nasabah mengenai penerapan pada ATM di BSI ini semua jawabannya hampir sama.

Pihak Bank BSI melakukan pengamanan dari kartu ATM dengan menggunakan chip. Terkait *upgrade* kartu ATM dapat dilakukan dengan adanya chip di kartu

¹² Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:15 WIB.

¹³ Ramadhan, Pengguna ATM BSI S. Parman 2, Wawancara, 27 Desember 2022, Pukul 13:00 WIB.

¹⁴ Suparto, Pengguna ATM BSI S. Parman 2, Wawancara, 29 Desember 2022, Pukul 12:00 WIB.

ATM. Hal ini dapat membuat nasabah pengguna ATM BSI lebih aman di dalam melakukan transaksinya. BSI memberikan pengaman dengan memberikan chip kedalam kartu ATM, juga menetapkan logo GPN (gerbang pembayaran nasional) yang berfungsi untuk memperluas jaringan pembayaran seluruh Indonesia.”¹⁵



TAHUN 2023

¹⁵ Dechi Ayuwandari, Staff Operasional *Teller*, Wawancara, 20 Desember 2022, Pukul 16:10 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang S. Parman 2 dapat disimpulkan yaitu:

1. Pada manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang S. Parman 2 sebelum terjadinya risiko, dengan melakukan identifikasi risiko bank dapat mengenal dan mengetahui risiko-risiko apa saja yang akan mereka hadapi, pengukuran risiko untuk mengetahui besar atau kecilnya risiko yang disebabkan, memantau risiko untuk mendapatkan informasi serta kejadian-kejadian apa saja yang terjadi, dan mengendalikan risiko usaha untuk membantu bank dalam menghindari risiko, mencegah terjadinya risiko, dan meminimalisir risiko.
2. Penerapan Manajemen Risiko untuk meminimalisir atau mengendalikan risiko tersebut adalah dengan melakukan mitigasi dan *maintenance* (pemeliharaan) yang dilakukan oleh teknisi dan Divisi IT terhadap mesin ATM, kegiatan ini dilakukan seminggu sekali dan

pengecekan melalui aplikasi dan pencegahan melalui faktor pendukung seperti pemasangan alat CCTV, tersedianya *security* dan polisi.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka peneliti ingin memberikan kepada pihak PT. Bank BSI Cabang S. Parman 2 dalam melakukan penerapan manajemen risiko pada operasional ATM sudah baik karena permasalahan yang sering terjadi di masyarakat hanya tergolong pada kategori permasalahan yang ringan menuju sedang. Tetapi alangkah baiknya untuk kenyamanan dan keamanan nasabah pada saat melakukan pemantauan dan pengecekan disemua mesin ATM dengan maksimal dengan cara meningkatkan jumlah karyawan terutama di bagian IT dan teknisi untuk memantau kondisi fasilitas ATM, selain itu pihak BSI juga harus lebih sering melakukan *service* terhadap mesin agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak dapat terjadi.

TAHUN 2023

DAFTAR PUSTAKA

- Athoillah, Anton. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ayuwandari, Dechi, Staff Operasional *Teller*, Wawancara dikantor BSI S. Parman 2. 2022.
- BSI EMPLOYEE HANBOOK
- Desriana, Dwi Ulfa. (2020).”*Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomo Islam)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Parepare.
- Fahmi, Irham. (2014). *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Fhad Syahril, Muhammad Akbar. (2021). “*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine*. Vol.7 No.1.
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Idrus M. (2007). *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: UII Press.
- Idris Issakh, Henki dan Zahrida Wiryaman. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: In Media.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2015). *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ikatan Bankir Indonesia. (2015). *Manajemen Risiko 2*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan dan Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta : Kencana.
- Karyoto.(2016). *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi, dan Konsep*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Karim, Adimarwan A. (2011).*Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Khoirunnisa'A, Salma. (2017). *Pengelolaan Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kc Unggaran*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Walisongo Semarang.
- Latumaerissa, R. Julius. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maralis, Reni dan Triyono, Aris, (2019). *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ningsih, Debi Putri. (2017). *Analisis Sistem Manajemen Risiko pada Penerbitan Ib Hasanah Card (Studi pada Bank BNI Syariah Cabng Tanjung Karang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- Pratiwi, Yaniar Wineta, dkk. (2016). *Analisis Manajemen Risiko Kredit Untuk Meminimalisir Kredit Modal Kerja Bermasalah (Studi Pada PT.Bank Rakyat Indonesia*

- (Persero), Tbk Cabang Ponorogo. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 38 No.1.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rustam, Bambang Rianto. (2013). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saepul Hamdi, Sep dan Bahrudin, B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Samita Dewi, Ida Ayu Made. (2019). *Manajemen Risiko*. Denpasar-Bali: UNHI Press.
- Safriyani, Risa. (2011). “*Manajemen Risiko Pembiayaan Ishtishna’ pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor.*”(Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Savitri, Oka Aviani, dkk. (2014). *Analisis Manajemen Risiko Kredit dalam Kredit Usaha Rakyat (Studi Pda Bank Jatim Cabang Mojokerto)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 12 No. 1.
- Siswanto, Ely dan Sulhan, M. (2008). *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. Malang: UIN Malang Press.
- Siswanti, Indra, Conie Nopinda, dkk. (2020). *Manajemen Risiko Perusahaan*. Kita Menulis.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiarto Eko. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Taswan. (2013). *Manajemen Perbankan Konsep, Teknik, Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Thalila, Atin, *Costumer Service (CS)*, Wawancara dikantor BSI S. Parman 2. 2022.
- Vyctoria. (2013). *Bongkar Rahasia E-Banking dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta : Penerbit Audi.
- Widiyono, Try. (2006). *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wangsawidjaja, A. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT.Gamedia Pustaka Utama.
- Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis Paduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Yahya, Imam dan Putri, Retnandi Meita. (2016).”*Pengaruh Perubahan biaya transaksi kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada tabungan faedah Terhadap Minat Bertransaksi*.

L

A

M

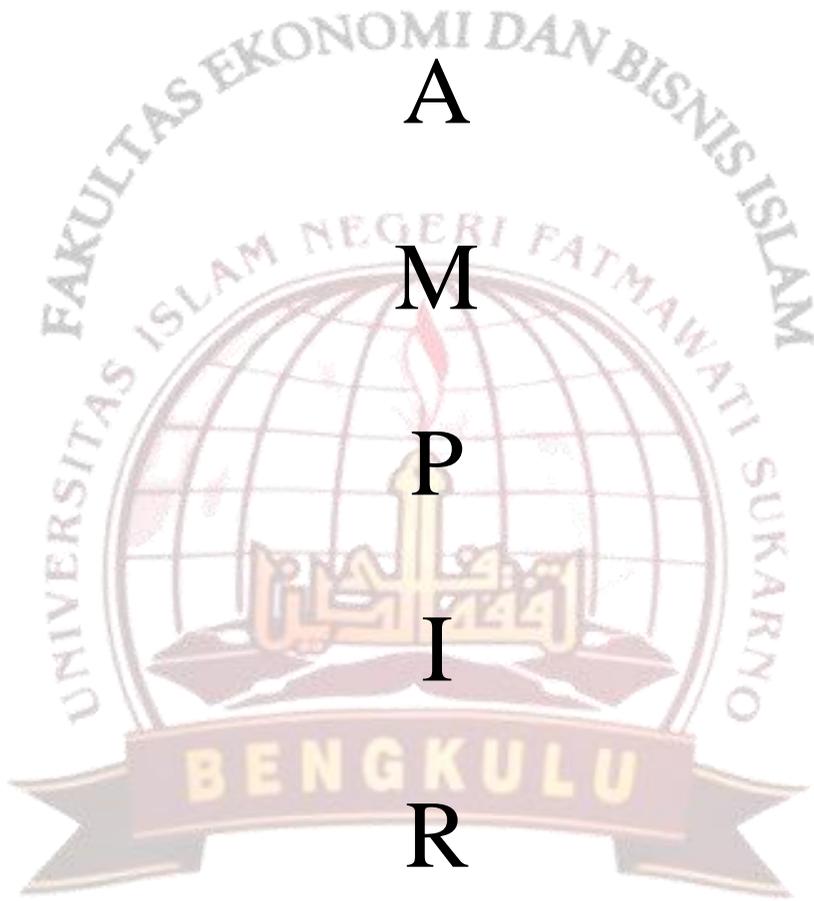
P

I

R

TAHUN 2023

N



LAMPIRAN 1: FORM VALIDASI TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : SERLY WULANSARI
N I M : 1911140101
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7

B. Pilihan Tugas Akhir:

- Skripsi
 Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema : Manajemen Risiko

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):

Nama : KUSTIN HARTONO, MAM.
NIP/NIDN :

Ko.Prodi.....

DEBBY ARISANDI, MBA

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Catatan

KUSTIN HARTONO

Dosen Rencana Tugas Akhir

KUSTIN HARTONO 25/08

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan

Analisis Manajemen Risiko pada operasional
Automatic Teller Machine (ATM) pada PT. Bank
Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu pandrama

Sekretaris Jurusan

Aan Shar, M.M

Nip: 196908062019031008

E. Judul Yang Disahkan

.....
.....
.....

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

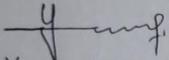
Nama : RUSTIN HANIKI, M.M

NIP/NIDN :

Bengkulu,

Mengesahkan

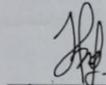
Kajur Ekis/Manajemen



YENTI SUMARNI, M.M

NIP: 197909162007012020

Mahasiswa



Serty Wulansari

LAMPIRAN 2: DAFTAR HADIR SEMINAR



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu, 14 September 2022
Nama Mahasiswa : SERLY WULANSARI
NIM : 1911140101
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Analisis Manajemen Risiko pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu Panorama	 Serly Wulansari	 Kusnanto H

Mengetahui,

a.n. Dekan

Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.

NIP 196606161995031003

LAMPIRAN 3: CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL

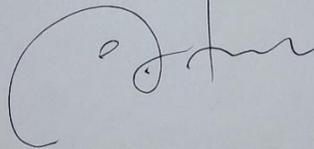
CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SERLY WULANSARI
NIM : 1911140101
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1	Singkatan masalah	gunakan buku pedoman masalah pemerintah
2	Penelitian ke dalam	tambahkan satu jurnal yang dapat di gunakan sebagai dasar di penelitian atau sebaliknya
3	Kejain teori	kelebihan lebih pada teori yang terdapat

Bengkulu,

Penyeminar,



KUSTIN HARTINI, M.M.

NIP. 2002038102

LAMPIRAN 4: HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Skripsi berjudul “ Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Bengkulu Panorama” yang disusun oleh :

Nama : Serly Wulansari
NIM : 1911140101
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada :

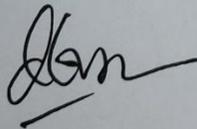
Hari : Rabu
Tanggal : 14 September 2022 M / 17 Safar 1444 H

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan Penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat disetujui dan diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 19 September 2022 M
22 Safar 1444 H

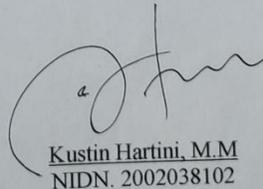
Mengetahui,

Ka.Prodi Perbankan Syariah



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Pembimbing Rencana TA/Penyeminar



Kustin Hartini, M.M
NIDN. 2002038102

LAMPIRAN 5: SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uin-fsbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1197/Un.23/ F.IV/PP.00.9/09/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP : 196606161995031002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Kustin Hartini, M. M.
NIDN : 2002038102
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Serly Wulansari
NIM : 1911140101
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine (ATM)* Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu Panorama
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 29 September 2022
Dekan,

Supardi

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LAMPIRAN 6: PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Serly Wulansari
Nim : 1911140101
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2

Pertanyaan wawancara kepada pegawai BSI KC Bengkulu Panorama Staff Divisi Manajemen :

1. Sejak kapan berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang S. Parman 2?
2. Apa saja produk dan layanan yang ada di BSI?
3. Berapa Jumlah ATM yang tersedia di BSI saat ini? Apa saja jenis-jenis ATM yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI)?
4. Apa penyebab terjadinya risiko pada mesin ATM di BSI Cabang S. Parman 2? Risiko apa saja yang sering terjadi?
5. Selain risiko yang telah terjadi pada mesin ATM, apakah ada kemungkinan risiko yang lain yang akan muncul pada mesin ATM di BSI ini?
6. Faktor-Faktor apa sajakah yang menyebabkan risiko tersebut terjadi?
7. Bagaimana Langkah-langkah yang di lakukan pihak bank untuk meminimalisir risiko terhadap ATM?
8. Bagaimana proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko pada mesin ATM di BSI Cabang S. Parman 2?

9. Siapa saja yang berperan dalam penerapan manajemen risiko pada operasional ATM BSI Cabang S. Parman 2?
10. Bagaimana perlakuan untuk risiko dalam kriteria ringan, sedang, dan berat?

Pertanyaan wawancara kepada *Costumer Service* (CS) :

1. Berapa jumlah *Costumer Service* (CS) yang bertugas bagi nasabah BSI Cabang S. Parman 2?
2. Apakah jumlah tersebut telah sebanding dengan jumlah nasabah yang datang setiap harinya?
3. Setiap harinya berapa jumlah nasabah yang sering mengalami permasalahan ATM?
4. Dari banyaknya permasalahan pada mesin ATM, masalah apa yang paling banyak dikeluhkan oleh nasabah?
5. Berapakah jumlah ATM pada BSI yang terdapat di seluruh Kota Bengkulu? Apakah diluar kota selain Bengkulu bisa di temui mesin ATM BSI?

Pertanyaan wawancara pada nasabah pengguna ATM BSI terbaru dan terlama:

1. Sudah berapa lama menggunakan ATM BSI?
2. Jenis kartu ATM apa yang digunakan saat ini?
3. Bagaimana dengan kondisi fasilitas seperti ATM yang disediakan?
4. Apakah anda pernah mengalami masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau saat melakukan transaksi?
5. Bagaimana pihak perbankan menangani masalah pada saat melakukan penarikan sejumlah uang atau melakukan transaksi?

6. Apakah saat anda melakukan complain ke pihak bank mendapatkan penanganan yang cepat?
7. Bagaimana pihak bank menangani anda saat melakukan complain?
8. Apakah pihak bank sudah melakukan manajemen risiko yang baik terhadap setiap nasabah dalam melakukan transaksi melalui mesin ATM?
9. Bagaimana penerapan bank tersebut terhadap risiko mesin ATM?
10. Apakah anda sudah melakukan *upgrade* nya kartu ATM yang baru? Menurut anda dengan *te-upgrade* nya ATM BSI dengan menggunakan chip dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi?

Bengkulu, November 2022

Peneliti,



Serly Wulansari
Nim. 1911140101

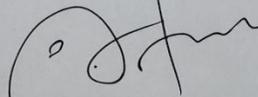
Mengetahui ,

Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP.196606161995031002

Pembimbing II



Kustin Hartini, M.M
NIDN. 2002038102

LAMPIRAN 7: HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2” yang disusun oleh :

Nama : Serly Wulansari
Nim : 1911140101
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, November 2022

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, M. A
NIP. 196606161995031002

Pembimbing II

Kustin Hartini, M. M
NIDN. 2002038102

LAMPIRAN 8: MOHON IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

1 Desember 2022

Nomor : 1849/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/12/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang S. Parman 2
di-
Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Schubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Serly Wulansari
NIM : 1911140101
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Tujuh (VII)
Waktu Penelitian : Tanggal 2 Desember 2022 s.d 2 Januari 2023
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine (ATM)* Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang S. Parman 2 Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak



LAMPIRAN 9: SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

SURAT KETERANGAN

No. 03/1272-3/9038

Perihal: PENELITIAN MAHASISWA AN. SERLY WULANSARI

Semoga Bapak/Ibu beserta rekan-rekan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan telah diadakan penelitian mahasiswa di BSI KC Bengkulu S. Parman 2 dengan judul tugas akhir/skripsi: "**Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2.**" Dari tanggal 2 Desember 2022 s/d 2 Januari 2023 dengan ini BSI KC Bengkulu S. Parman 2 memberikan surat keterangan telah selesai penelitian dengan data dibawah:

Nama Mahasiswa : Serly Wulansari
NIM : 1911140101
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KC Bengkulu S. Parman 2
mengetahui,


Ice Prisku
BSOM

LAMPIRAN 10: LEMBAR BIMBINGAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimile (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

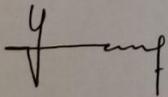
Nama Mahasiswa : Serly Wulansari Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1911140101 Pembimbing I : Dr. Nurul Hak, M.A.
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine (ATM)* Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu Panorama.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1		Latih Beleg	ace	R.
2		Rumus' Manual	ace-	R.
3		Teori	ace.	R.

4		Bab <u>I, II</u>	acc. Lanjutan	R
5		Bab <u>III</u>	acc. Lanjutan	R
6		Bab <u>IV</u>	acc. Lanjutan	R
7		Bab <u>V</u>	acc.	R.

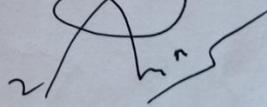
Bengkulu, 12 Januari.....2022 M
 1444 H

Mengetahui,
 ketua Jurusan Ekonomi Islam

 21/23

Yenti Sumarni, M.M
 Nip. 197909162007012020

Dosen Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, M.A.
 NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimile (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

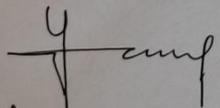
Nama Mahasiswa : Serly Wulansari Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1911140101 Pembimbing II : Kustin Hartini, M.M.
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Risiko Pada *Operasional Automatic Teller Machine (ATM)* Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Jum'at, 28-10-2022	BAB I-III	<ul style="list-style-type: none">- Tinjau ulang rumusan masalah- Tambahkan kajian teori yang relevan- Tambahkan Teknik dalam menentukan sumber informan peneliti	
2	Senin, 7-10-2022	BAB I-III	<ul style="list-style-type: none">- Tinjau ulang untuk Teknik menentukan sumber informan- Buat draf pedoman wawancara- Perbaiki footnote	
3	Kamis, 10-11-2022	Pedoman Wawancara	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki pedoman wawancara daftar pertanyaan sistematis- Pertanyaan wawancara khusus ke umum	

4	Selasa, 15-11-2022	BABI-III Pedoman wawancara	<ul style="list-style-type: none"> - ACC BAB I-III - Dapat dilanjutkan ke pembimbing 1 	
5	Senin, 09-01-2023	BAB IV-V	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki Sistematika pembahasan sesuai pedoman - Perbaiki kesimpulan, saran - Perbaiki hasil wawancara ke teori 	
6	Rabu, 11-01-2023	BAB 1-V	<ul style="list-style-type: none"> - ACC - Dapat dilanjutkan ke pembimbing 1 	

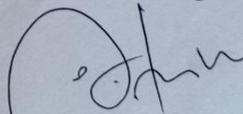
Bengkulu, 11 Januari 2023 M
..... 1444 H

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

 19/1/23

Yenti Sumarni, M.M
Nip. 197909162007012020

Dosen Pembimbing II



Kustin Hartini, M. M.
NIDN. 2002038102

LAMPIRAN 11: SURAT BEBAS PLAGIARISME



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 208/SKLP-FEBI/02/01/2023

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : SERLY WULANSARI
NIM : 1911140101
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **24%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 17 Januari 2023
Ketua TIM / Wakil Dekan 1

Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001

LAMPIRAN 12: DAFTAR HADIR KOMPREHENSIF



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Rante Fatmawati Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

**DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

HARI/TANGGAL : Selasa/12 Januari 2023
PRODI/SEMESTER : Perbankan Syariah / 7

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
 Serly Wulansari NIM. 1911140101	 Aan Shar, M.M. NIP. 198908062019031008

CatatandariPenguji (Jika Ada) :

Mengetahui,
Ketua Prodi
Perbankan Syariah

Yunida Een Frvanti, M. Si
NIP. 1981061220150320038

LAMPIRAN 13: BLANKO NILAI KOMPREHEMESHIF



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172, Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF

HARI/TANGGAL : Selasa / 17 Januari 2023
NAMA/NIM : Serly Wulansari/1911140101
JURUSAN/PRODI : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
UJIAN KE :

NO	KODE SOAL	NILAI
1	Keislaman 1	
2	Keislaman 2	
3	Keislaman 3	
4	Keislaman 4	
5	Keislaman 5	
6	Keilmuan 1	
7	Keilmuan 2	
8	Keilmuan 3	
9	Keilmuan 4	
10	Keilmuan 5	
Nilai Rata - Rata		

Ketentuan :

1. Bobot nilai tiap soal dalam angka 10 - 100
2. Mahasiswa/1 dinyatakan lulus jika mencapai rata - rata nilai minimal 70
3. Keterangan Nilai :
 - a. 80 - 100 = A
 - b. 70 - 79 = B

Bengkulu, 16 Januari 2023
Penguji,

(Aan Shar, M.M.)
NIP. 198908062019031008

LAMPIRAN 14 : SURAT KETERANGAN SKPI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

Nama : Serly Wulansari
NIM : 1911140101
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian munaqosah.

Demikian surat keterangan ini di buat, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Bengkulu, 19 Januari 2023

Ka. Prodi Perbankan Syariah


Yunida Een Fryanti, M. Si.
NIP. 198106122015032003

LAMPIRAN 15: DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN PEGAWAI
BANK BSI KC BENGKULU S. PARMAN 2



LAMPIRAN 16: DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN NASABAH
PENGGUNA ATM BSI S. PARMAN 2









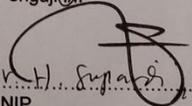
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

Surya Wulan Sari
1911140101
.....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<p>Pembahasan.</p> <p>A. Manajemen</p> <p>1. Uraian diuraikan dan dikentip</p> <p>2. dst.</p> <p>B. Penutup</p> <p>1. Kesimpulan diuraikan dan dikentip</p> <p>2. dst</p> <p>Kesimpulan</p> <p>1.</p> <p>2.</p>	

Bengkulu, 25-01-2023
Penguji (1)


P. H. Supardi, MA
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagár Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

Serly Wulansari
1911140101

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki Pola Paka Karangke berpaka.- Warkom about panyaga.- mangana keso about oleh sup.- makeh keso.	

Bengkulu, 25-01-2023
Penguji (II)

Elan Setiawan, M. A.
NIP

Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S.

Parman 2

Oleh Serly Wulansari, NIM. 1911140101

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko pada operasional Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan melalui wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini dilakukan dengan perpaduan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, selanjutnya akan dilakukan analisis. Hasil pada penelitian ini menunjukkan manajemen risiko pada pengelolaan Automatic Teller Machine (ATM) pada BSI S. Parman 2 sebelum terjadinya risiko melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko. Penerapan manajemen risiko pada operasional yang dilakukan BSI S. Parman 2 adalah peningkatan CRM dengan cara melakukan mitigasi, dan maintenance (Pemeliharaan). Serta pencegahan lain yang dilakukan adanya faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, security, dan polisi.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, *Automatic Teller Machine* (ATM)

