

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era sekarang, perkembangan Teknologi informasi terus mengalami kemajuan,. Dengan adanya TI dapat mempermudah seluruh aktivitas manusia sehingga menjadi suatu keharusan bagi setiap manusia untuk menggunakan TI, tidak hanya itu TI juga menjadi kebutuhan dalam berbagai bidang seperti perbankan, bisnis, pemerintahan, Pendidikan. Pada bidang perbankan, keberhasilan suatu bank sangat ditentukan dari kualitas kinerja teknologi system informasinya. Untuk itu IT yang ada dalam perusahaan tersebut harus dapat berjalan sesuai dengan fungsinya, agar kinerja operasional dalam perusahaan tidak terhambat.

TI yang ada dalam Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Lubuklinggau dapat memberikan kemudahan bagi nasabah saat melakukan transaksi. Proses transaksi bisa dilakukan melalui *m-banking* (*mobile banking*). *Mobile Banking* merupakan sebuah layanan yang telah disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel.

Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada *mobile banking* meliputi: transaksi finansial, transaksi non

finansial, transfer dana, cek saldo, tarik tunai tanpa kartu maupun menggunakan seluruh delivery channel milik bank, transfer uang, pembayaran (kartu kredit, bpjs, air pam, internet, asuransi, pinjaman, dll), pembelian (pulsa, pln pra bayar, dll), mutasi rekening, investasi, yang terbaru seperti transaksi QR, dan berbagai fitur lainnya yang ke depannya akan semakin berkembang seiring memenuhi kebutuhan nasabah agar lebih mudah dalam urusan perbankan. Semua transaksi pembayaran tagihan hanya dilakukan lewat telepon seluler. Perangkat komunikasi atau telepon seluler merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan.

Kecanggihan atas *mobile banking* mengakibatkan diterbitkannya regulasi oleh BI terkait tata kelola dan management risiko implementasi aktifitas *internet banking* termasuk didalamnya *m-banking* atas dasar regulasi BI Nomor 5/8/PBI/2003 terkait pengimplementasian manajemen risiko atas kegiatan pelayanan jasa lembaga bank lewat sistem internet. Otoritas Jasa Keuangan secara sah menentukan langkah guna mentertibkan digital branch lembaga bank yang makin baik. Otoritas Jasa Keuangan menciptakan Panduan Penyelenggaraan Digital *Branch* oleh Bank Umum lewat surat Nomor S-98/PB.1/2016 pada 21 Desember 2016 yang didasarkan pada semua Dirut Bank Umum (Chandra, 2017).

M-banking ini dibentuk dalam *software* berupa aplikasi yang didalamnya terdapat banyak opsi-opsi sesuai dengan kebutuhan nasabah dan aplikasi tersebut diciptakan guna mempermudah dan mempercepat sistem transaksi dijamin yang serba instan ini. Penggunaan *m-banking* bisa dilihat atas taraf proteksinya tidak cukup aman seperti yang diharapkan karena pemakaian mobile banking mempunyai kelemahan contohnya ketika ada kondisi dimana jaringan terganggu mengakibatkan akses lewat *m-banking* terhambat. Nasabah wajib mempunyai signal internet yang bagus agar dapat menjelajahi *m-banking* karena ketika jaringan internet kurang bagus mengakibatkan dengan cara otomatis susah saat diakses. Lalu taraf proteksi juga relatif belum menjamin yang diakibatkan oleh banyaknya kejadian sehari-hari contohnya tabungan nasabah yang dibobol melalui ATM yang dilaksanakan oleh oknum-oknum tertentu dimana hal ini sangat membuat nasabah atau pelanggan rugi.

Layanan *m-banking* juga memiliki celah untuk kejahatan yang dilakukan oleh orang yang memiliki keahlian dalam penggunaan system atau yang sering disebut *cyber crime*. Modus yang sering digunakan *cyber crimer* adalah *pharming* yaitu hacker yang melakukan pengalihan dari situs yang sah ke situs palsu tanpa diketahui dan disadari oleh korban kemudian mengambil data yang dimasukan oleh korban sehingga masuk kedalam area yang menjadi

permainan penipu tersebut. Lalu *Spoofing* yaitu penipu yang menggunakan perangkat lunak untuk menutupi identitas dengan menampilkan alamat email/nama/nomor telpon palsu di computer agar menyembunyikan identitas. Untuk melakukan penipuan mereka menimbulkan kesan berurusan dengan pebisnis terkemuka. Berikutnya yaitu *Keylogger* yaitu software yang dapat menghafal tombol keyboard yang digunakan tanpa diketahui oleh pengguna, Lalu ada *Sniffing* yaitu pekerjaan menyadap paket data yang lalu lalang pada jaringan.

Lalu nasabah juga rentan mengalami penipuan *phising/smishing* yaitu dihubungi oleh hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank nasabah, juga tindakan memperoleh informasi pribadi seperti User ID, PIN dan Nomor Kartu Kredit secara tidak sah, informasi tersebut dimanfaatkan untuk mengakses rekening, melakukan penipuan kartu kredit atau memandu nasabah untuk melakukan transfer ke rekening tertentu dengan iming-iming hadiah. Lalu Fitur keamanan pada *m-banking* yang tidak terenskripsi server bisa di-hack jika smartphone nasabah hilang atau dicuri, sehingga *m-banking* dapat berisiko terhadap pencurian data.

Tentu hal ini akan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah/pelanggan. Dari faktor permasalahan tersebut dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *m-banking* seperti

nasabah yang mempunyai fasilitas *mobile banking* tidak pernah memanfaatkannya atau jarang menggunakannya.

Oleh karena itu diperlukan tindakan untuk mengelola risiko yang ada, tindakan mengelola risiko ini telah diatur dalam ISO 31000:2018 *Tentang Risk Management*, manajemen risiko adalah upaya manajemen mengendalikan risiko kegiatan operasional perusahaan dengan melakukan analisis risiko, evaluasi risiko dan rencana mitigasinya.

Dengan fakta yang menunjukkan pentingnya dilakukan analisis manajemen risiko teknologi informasi pada *m-banking* menggunakan ISO 31000:2018 dimana standar dari metode ini memiliki pandangan yang lebih luas dan dapat diterapkan di berbagai ruang lingkup organisasi serta lebih konseptual dibandingkan standar lainnya.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan penulis akan membuat penelitian yang berjudul “ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA M-BANKING DI PT BANK SUMSEL BABEL SYARI’AH CABANG LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN ISO 31000:2018”. Dengan harapan dapat mengetahui risiko dan penilain risiko pada *m-banking* dari potensi risiko dengan berpedoman pada standar ISO 31000:2018.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya kegagalan transaksi dan gangguan server yang sering

terulang.

2. Berkurangnya minat nasabah dalam menggunakan m-banking dikarenakan transaksi yang rumit.
3. Nasabah meragukan keamanan sistem *m-banking*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka menjadi rumusan masalah adalah bagaimana menganalisis manajemen resiko pada *m-banking* di PT Bank Sumsel Babel tbk Cabang Lubuklinggau.

1. Bagaimana perlakuan terhadap terjadinya kegagalan transaksi dan gangguan server yang sering terjadi ?
2. Bagaimana cara meyakinkan nasabah untuk menggunakan m-banking ?
3. Langkah apa saja yang dilakukan pihak bank dalam mengatasi keamanan sistem yang lemah ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan:

1. Untuk mengetahui perlakuan pihak bank terhadap kegagalan transaksi dan gangguan server yang sering terjadi.
2. Untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan m-banking.
3. Untuk mengetahui langkah apa saja yang dilakukan bank

dalam mengatasi keamanan sistem.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah bahan masukan bagi perusahaan.
2. Sebagai studi kelayakan suatu kebijakan di sebuah perusahaan dalam mengetahui domain risiko, dampak risiko, dan manfaat.

1.6. Pembatasan Masalah

Adapun yang menjadi Batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Proses analisis manajemen risiko pada penelitian ini hanya dilakukan sampai pada tahap pengendalian risiko.

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian tesis ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II membahas pengertian landasan teori terkait dengan manajemen risiko pada *m-banking*, ISO 31000:2018 dan hasil penelitian lain yang terkait dengan penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab III membahas metodologi penelitian terhadap manajemen risiko pada *m-banking* dengan pendekatan manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2018. Pada bagian akhir bab ini terdapat waktu penelitian dan lokasi penelitian.

Bab IV Analisa dan Pembahasan

Bab IV membahas terkait dengan hasil analisa risiko, dan strategi untuk meningkatkan kemampuan penanganan terhadap proses manajemen risiko pada *m-banking*.

Bab V Penutup

Bab V menyimpulkan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian ini dan saran bagi penelitian selanjutnya.