

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori terkait yang dijadikan dalam penelitian yang dilakukan mengenai manajemen resiko pada *m-banking* berdasarkan ISO 31000:2018 serta penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

2.1. Kajian Pustaka

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai alur pikir dan perkembangan dari keilmuan topik kajian. Tinjauan Pustaka ini akan menyebutkan ilmu pengetahuan atau teori yang mendasari terkait dengan inti permasalahan yang dikaji. Pada bab ini pula, diterangkan mengenai ulasan dari kesimpulan kutipan daftar pustaka dan dapat menunjukkan bagaimana dasar dipilihnya topik tujuan.

2.1.1. Bank

Asal dari kata bank adalah dari Bahasa Italia yaitu banca yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah Lembaga Intermediasi Keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan proses atau yang dikenal sebagai *banknote*.

Bank adalah Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya Kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya. Menurut (Hamidu, 2013)

Abdurrachman, mengemukakan perbankan (*banking*) pada umumnya ialah kegiatan-kegiatan dalam menjual-belikan mata uang, surat efek dan instrumen-instrumen yang dapat diperdagangkan.

Penerimaan deposito, untuk memudahkan penyimpanannya, atau untuk mendapatkan bunga, atau tanpa barang-barang tanggungan, penggunaan uang yang ditempatkan atau diserahkan untuk disimpan. Pembelian, penjualan, penukaran, atau penguasaan atau penahanan alat pembayaran, instrumen yang dapat diperdagangkan, atau benda-benda lainnya yang mempunyai nilai moneter secara langsung sebagai suatu kegiatan yang teratur.

Sedangkan menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 dikutip oleh (Kristanto, 2011) adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Dari berbagai pengertian tentang bank seperti yang dikutip di atas, secara sederhana kiranya dapat dikemukakan di sini, bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan, yang dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dan menyalurkannya kembali ke masyarakat melalui pranata hukum perkreditan.

2.1.2. Bank Syari'ah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syari'ah.

Bank syariah pertama kali muncul pada tahun 1963 sebagai *pilot project* dalam bentuk bank tabungan pedesan di kota kecil Mit Ghamr, Mesir. Percobaan berikutnya terjadi di Pakistan pada tahun 1965 dalam bentuk bank koperasi. Setelah itu, gerakan bank syariah mulai hidup kembali pada pertengahan tahun 1970-an. Berdirinya *Islamic Development Bank* pada 20 Oktober 1975, yang merupakan lembaga keuangan internasional Islam multilateral, mengawali periode ini dengan memicu bermunculannya bank syariah penuh di berbagai negara, seperti *Dubai Islamic Bank* di Dubai (Maret 1975), *Faisal Islamic Bank* di Mesir dan Sudan (1977), dan *Kuwait Finance House* di Kuwait (1977). Sampai saat ini lebih dari 200 bank dan lembaga keuangan syariah beroperasi di 70 negara muslim dan nonmuslim yang total portofolionya sekitar \$200 milyar (Algauod dan Lewis, 2001; dan Siddiqui, 2004).

Di Indonesia, bank syariah telah muncul semenjak awal 1990-an dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Secara perlahan bank syariah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah agama Islam yang dianutnya, khususnya

yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang nonproduktif yang serupa dengan perjudian, ketidakjelasan, dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi, serta keharusan penyaluran pembiayaan dan investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara Syari'ah.

Namun demikian, perkembangan bank syariah yang pesat baru terasa semenjak era reformasi pada akhir 1990-an, setelah pemerintah dan Bank Indonesia memberikan komitmen besar dan menempuh berbagai kebijakan untuk mengembangkan bank syariah, khususnya sejak perubahan undang-undang perbankan dengan UU No. 10 tahun 1998. Berbagai kebijakan tersebut tidak hanya menyangkut perluasan jumlah kantor dan operasi bank-bank syariah untuk meningkatkan sisi penawaran, tetapi juga menyangkut pengembangan pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk meningkatkan sisi permintaan. Perkembangan yang pesat terutama tercatat sejak dikeluarkannya ketentuan Bank Indonesia yang memberi izin untuk pembukaan bank syariah yang baru maupun izin kepada bank konvensional untuk mendirikan suatu unit usaha syari'ah (UUS). Semenjak itu bank syari'ah tumbuh di mana-mana seperti jamur di musim hujan.

2.1.3. M-Banking

Menurut Riswandi (2015:83) *m-banking* merupakan suatu fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa atau bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan dengan

menggunakan perangkat atau handphone yang berbasis internet. Melalui handphone nasabah atau masyarakat dapat mengakses transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi bank ataupun ATM. *M-banking* sangat membantu masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi, tetapi tidak memiliki cukup waktu luang untuk mengunjungi kantor atau bank.

Menurut Hanif, dkk (2017) Pengertian *m-banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *m-banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan *m-banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Adanya layanan *m-banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Menurut Gitleman (2014) *m-banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti smartphone, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada smartphone.

Perkembangan pesat Teknologi Informasi (TI) dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman,

nyaman, dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Electronic Banking* (e-banking). *M-banking* banyak memberikan manfaat bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, *m-banking* memberikan kemudahan berinteraksi dalam hal waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu datang ke kantor atau ke ATM untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk melakukan transaksi nasabah bisa berinteraksi selama 24 jam dengan menggunakan hp ataupun laptop. Bagi bank, *m-banking* meningkatkan pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) dan mengurangi biaya operasional apabila dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang yang relatif besar untuk membayar karyawan, sewa gedung, pengaman, listrik dan lain-lain.

Disatu sisi lain, dengan menggunakan *m-banking* ada risiko yang sering terjadi dari penggunaan *m-banking* yaitu: risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus. Terkadang terjadi eror didalam aplikasi itu sendiri, infrastruktur internet untuk mendukung *m-banking* yang belum andal, dimana akses internet di Indonesia bahkan di kota-kota besar sekalipun masih terdapat area-area yang tidak dicakupi akses internet, dan tidak tersedianya fitur notifikasi pada *m-banking*.

2.1.4. Manajemen Risiko

(Flanagan and Norman, 1993) mendefinisikan manajemen risiko adalah cara untuk mengidentifikasi dan mengukur seluruh risiko dalam suatu proyek atau bisnis sehingga dapat diambil keputusan bagaimana mengelola

risiko tersebut. Manajemen risiko adalah suatu upaya penerapan kebijakan peraturan dan upaya-upaya praktis manajemen secara sistematis dalam menganalisa pemakaian dan pengontrolan risiko untuk melindungi pekerja, masyarakat dan lingkungan (Tjakra and Sangsari, 2011; Sepang *et al.*, 2013 Rumimper, Sompie and Sumajouw, 2015).

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau Tindakan. Pada dasarnya risiko selalu dikaitkan dengan konsekuensi buruk atau negatif, namun jika dapat dihadapi atau diambil, risiko juga dapat pula menghasilkan suatu konsekuensi baik atau positif.

Manajemen risiko memiliki berbagai asal dan dipraktikkan oleh berbagai professional. Salah satu perkembangan awal dalam manajemen risiko muncul di Amerika Serikat dari fungsi manajemen asuransi, praktek manajemen risiko menjadi luas dan terkoordinasi dengan lebih baik karena biaya asuransi pada 1950-an menjadi penghalang dan cakupan pertanggung jawaban terbatas.

Risiko juga memiliki kemungkinan lainnya yaitu konsekuensi yang belum atau tidak bisa dipastikan. Risiko juga dapat didefinisikan sebagai sebuah kemungkinan akan adanya peristiwa yang tidak diharapkan dan dapat terjadi dalam sebuah keadaan dan kurun waktu tertentu.

Sejak awal tahun 2000-an, beberapa industri dan badan pemerintahan telah memperluas aturan kepatuhan peraturan yang meneliti rencana,

kebijakan, dan prosedur manajemen risiko perusahaan. Dalam peningkatan jumlah industri, dewan direksi diminta untuk meninjau dan melaporkan kecukupan proses manajemen risiko perusahaan. Akibatnya, analisis risiko, audit internal dan cara penilaian risiko lainnya telah menjadi komponen utama dari strategi bisnis.

Standar manajemen risiko telah dikembangkan oleh beberapa organisasi, termasuk *National Institute of Standards and Technology* (NIST) dan *International Organization For Standardization* (ISO). Standar ini dirancang untuk membantu organisasi mengidentifikasi ancaman spesifik, menilai kerentanan unik untuk menentukan risiko mereka, mengidentifikasi cara untuk mengurangi risiko ini dan kemudian menerapkan upaya pengurangan risiko sesuai dengan strategi perusahaan.

Tujuan manajemen risiko adalah untuk menciptakan dan melindungi nilai. Prinsip utama manajemen risiko adalah memberikan nilai bagi organisasi. Dengan kata lain, aktivitas manajemen risiko dirancang untuk mencapai hasil. Namun, manajemen risiko beroperasi pada seperangkat prinsip yang lebih luas, dan beberapa upaya untuk mendefinisikan prinsip-prinsip ini. Prinsip yang digambarkan pada gambar 2.1 memberikan panduan terhadap karakteristik manajemen risiko yang efektif dan efisien, mengomunikasikan nilainya, serta menjelaskan maksud dan tujuannya.



Gambar 2.1 Prinsip Manajemen Risiko

Manajemen risiko yang efektif memerlukan elemen pada gambar 2.1 dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Terintegrasi

Manajemen risiko adalah bagian integrasi dari semua aktivitas organisasi.

b) Terstruktur dan Komprehensif

Pendekatan terstruktur dan komprehensif terhadap manajemen risiko berkontribusi terhadap hasil yang konsisten dan terstruktur.

c) Disesuaikan

Kerangka kerja dan proses manajemen risiko disesuaikan dan professional dengan konteks eksternal dan internal organisasi dengan sarannya.

d) Inklusif

Pelibatan yang sesuai dan tepat waktu dari pemangku kepentingan memungkinkan pengetahuan, pandangan, dan persepsi mereka untuk dipertimbangkan. Ini menghasilkan peningkatan kesadaran dan manajemen risiko terinformasi.

e) Dinamis

Risiko dapat muncul, berubah, atau hilang sering perubahan konteks eksternal dan internal organisasi. Manajemen risiko mengantisipasi, mendeteksi, mengakui, dan menanggapi perubahan dan peristiwa tersebut secara sesuai dan tepat waktu.

f) Informasi terbaik yang tersedia

Masukan manajemen risiko didasarkan atas informasi historis dan saat ini, dan juga harapan masa depan. Manajemen risiko secara eksplisit memperhitungkan segala batasan dan ketidakpastian yang berkaitan dengan informasi dan harapan tersebut. Informasi sebaiknya tepat waktu, jelas, dan tersedia bagi pemangku kepentingan yang relevan.

g) Faktor manusia dan budaya

Perilaku dan budaya manusia secara signifikan memengaruhi semua aspek manajemen risiko pada semua tingkat dan tahap.

h) Perbaikan berkelanjutan

Manajemen risiko diperbaiki secara berkelanjutan melalui pelajaran

dan pengalaman.

Adapun kerangka kerja manajemen risiko sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Kerja Manajemen Risiko

Tujuan kerangka manajemen risiko adalah untuk membantu organisasi dalam mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam aktivitasnya dan fungsi signifikan. Pengembangan kerangka kerja meliputi integrasi, desain, implementasi, evaluasi, dan peningkatan manajemen risiko di seluruh organisasi. Gambar 2.2 mengilustrasikan komponen kerangka kerja.

a) **Kepemimpinan dan komitmen**

Manajemen puncak dan badan pengawas, jika memungkinkan, sebaiknya memastikan manajemen risiko terintegrasi pada semua aktivitas organisasi dan sebaiknya menunjukkan kepemimpinan dan komitmen.

b) **Integrasi**

Integrasi manajemen risiko bergantung pada pemahaman terhadap

struktur dan konteks organisasi. Integrasi manajemen risiko ke dalam organisasi adalah proses yang dinamis dan berulang, serta sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan budaya organisasi.

c) Desain

Ketika mendesain kerangka kerja pengelolaan risiko, organisasi sebaiknya memeriksa dan memahami konteks eksternal dan internalnya.

d) Implementasi

Organisasi sebaiknya mengimplementasi kerangka kerja manajemen risiko dengan :

- Mengembangkan rencana yang sesuai, termasuk waktu dan sumber daya.
- Mengidentifikasi di mana, kapan, bagaimana, dan oleh siapa beragam jenis keputusan dibuat di seluruh organisasi.
- Memodifikasi proses pengambilan keputusan yang sesuai, jika diperlukan
- Memastikan pengaturan organisasi dalam mengelola risiko dipahami dengan jelas dan dipraktikan.

e) Evaluasi

Untuk mengevaluasi efektivitas kerangka kerja manajemen risiko, organisasi sebaiknya:

- Mengukur kinerja kerangka kerja manajemen risiko secara

berkala terhadap ujian, rencana implementasi, indicator, dan perilaku yang diharapkan.

- Menentukan apakah kerangka kerja manajemen risiko tetap sesuai untuk mendukung pencapaian sasaran organisasi.

f) Perbaikan

Dengan adaptasi, perbaikan sinambung, saat kesenjangan atau peluang yang relevan diidentifikasi, organisasi sebaiknya mengembangkan rencana dan tugas pengembangan dan menungaskan kepada pihak yang memiliki akuntabilitas terhadap implementasi.

2.1.5. ISO 31000:2018

ISO 31000 adalah keluarga standar yang berkaitan dengan manajemen risiko yang dikodifikasikan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi. ISO 31000 memberikan prinsip dan pedoman umum dalam mengelola risiko yang dapat dihadapi secara negatif oleh organisasi karena hal ini dapat berdampak pada kinerja ekonomi dan reputasi profesional.

ISO 31000 diterbitkan sebagai standar pada 13 November 2009, dan memberikan standar penerapan manajemen risiko. Tujuan dari ISO 31000:2009 adalah untuk dapat diterapkan dan diadaptasi untuk “Setiap perusahaan publik, swasta, atau komunitas, asosiasi, kelompok atau individu.” Dengan demikian, ruang lingkup umum ISO 31000 sebagai keluarga standar manajemen risiko, tidak dikembangkan untuk kelompok industri tertentu, sistem

manajemen atau bidang materi pelajaran, melainkan untuk memberikan struktur dan panduan praktik terbaik untuk semua operasi terkait dengan manajemen risiko.

Pembaruan untuk ISO 31000 ditambahkan pada awal 2018. Pembaruan berbeda karena “ISO 31000:2018 memberikan panduan yang lebih strategis daripada ISO:2009 dan lebih menekankan pada keterlibatan manajemen senior dan integrasi manajemen risiko ke dalam organisasi.”. ISO 31000:2018 menyediakan seperangkat prinsip, pedoman untuk desain, penerapan kerangka kerja manajemen risiko, dan rekomendasi untuk penerapan proses manajemen risiko. Proses manajemen risiko seperti yang dijelaskan dalam ISO 31000 dapat diterapkan pada aktivitas apa pun, termasuk pengambilan keputusan di semua tingkatan.

Perbandingan standar ISO 31000 terbaru dengan versi lama. ISO melakukan revisi ini sebagai bagian dari proses peninjauan sistematis yang diterapkan pada semua standar yang diterbitkannya. Perbedaan versi terbaru (2018) dengan versi sebelumnya secara umum, isi dari standar ISO 31000:2018 menyederhanakan isi dari versi sebelumnya, berikut perbandingannya:

Tabel 2.1 Perbandingan Standar ISO 31000 2018 dengan 2009

Perbandingan	
Nama Dan Jumlah Halaman	Terdapat perubahan nama “ <i>Principles and Guidelines</i> ” menjadi hanya “ <i>Guidelines</i> ”, serta dari berkurangnya jumlah halaman yang sebelumnya 24 menjadi 16 halaman.
Perubahan Diagram	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagram yang menggambarkan hubungan prinsip, kerangka kerja, dan proses manajemen proses pun berubah. 2. Pada versi 2009, prinsip, kerangka kerja, dan proses digambarkan sebagai rangkaian unsur yang berurutan. 3. Sedangkan pada versi 2018 ketiga bagian ini digambarkan sebagai sistem terbuka yang saling berkaitan.
Prinsip Manajemen Risiko	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan jumlah prinsip manajemen risiko dari 11 prinsip pada versi 2009 menjadi 1 tujuan “<i>Purposes</i>” dan 8 prinsip pada versi 2018. 2. Satu prinsip, yaitu “Penciptaan dan Pelindungan Nilai”, diubah menjadi tujuan manajemen risiko. 3. Dua prinsip, yaitu “Bagian Pengambilan Keputusan” dan “Secara Eksplisit Menanganin Ketidakpastian “. Dihapus 4. Delapan prinsip lain disederhanakan

Tabel 2.1 Perbandingan Standar ISO 31000 2018 dengan 2009 (Lanjutan)

Perbandingan	
	<p>pernyataannya menjadi,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terintegrasi - Terstruktur dan Komprehensif - Disesuaikan - Inklusif - Dinamis - Informasi terbaik yang tersedia - Faktor manusia dan budaya <p>Peningkatan sinambung</p>
Kerangka manajemen risiko	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perubahan kerangka manajemen risiko dari 5 komponen pada versi 2009 menjadi 6 komponen pada versi 2918. 2. Komponen “Mandat Dan Komitmen” diubah menjadi “Kepemimpinan Dan Komitmen” dan dipindahkan letaknya menjadi pusat komponen lainnya. 3. Komponen “<i>Integrasi</i>” ditambahkan sebagai komponen yang mengawali komponen lain. 4. Empat komponen lain disederhanakan pernyataannya menjadi <ul style="list-style-type: none"> - Perancangan - Implementasi - Evaluasi - Perbaikan

Tabel 2.1 Perbandingan Standar ISO 31000 2018 dengan 2009 (Lanjutan)

Perbandingan	
Proses manajemen risiko	<ol style="list-style-type: none">1. Proses manajemen risiko relative tidak berubah.2. Proses “penetapan konteks” diubah Namanya menjadi “lingkup, konteks, dan kriteria”.3. Proses “pencatatan dan pelaporan” dicantumkan secara eksplisit di dalam diagram setelah sebelumnya hanya ada pada bagian teks pada versi 2009.

Kesuksesan jangka panjang suatu organisasi bergantung pada banyak hal, mulai dari terus menilai dan mempengaruhi penawaran mereka hingga mengoptimalkan proses mereka. Seakan tantangan ini belum cukup, mereka juga perlu memperhitungkan hal-hal yang tidak terduga dalam mengelola risiko. Selain menanganin kesinambungan operasional, ISO 31000 memberikan tingkat jaminan dalam hal ketahanan ekenomi, reputasi profesional, dan hasil lingkungan dan keselamatan. Dalam dunia yang penuh ketidakpastian, ISO 31000 dibuat khusus untuk setiap organisasi yang mencari panduan jelas tentang manajemen risiko.

Menggunakan ISO 31000 dapat membantu organisasi meningkatkan kemungkinan pencapaian tujuan, meningkatkan identifikasi peluang dan ancaman, serta mengalokasikan dan menggunakan sumber daya secara efektif

untuk penanganan risiko.

2.2. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian, ditemukan beberapa peneliti yang sudah dilakukan sebelumnya, yang memiliki kaitan dengan topik penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian.

1. Analisis Risiko Teknologi Informasi Menggunakan ISO 31000 dengan studi kasus PT Matahari Department Store Cabang Malang Town Square. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui risiko IT pada system penjualan Alphapos (H.T.I. Driantami, Suprpto, dan A.R. Perdanakusuma, 2022)
2. Manajemen Risiko Teknoogi informasi Terkait Manipulasi dan Peretasan Sistem pada Bank XYZ Tahun 2020 Menggunakan ISO 31000:2018. Penelitian dilakukan untuk menjaga objektivitas dari perusahaan (I Putu Agus Eka Pratama, 2020)
3. Penguatan Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank dalam Mengadapi Ancaman *Cyber Security*. Pada penelitian ini disebutkan bahwa penguatan manajemen risiko dalam mengantisipasi ancaman *Cyaber Security* diupayakan melalui kebijakan penggunaan IT dengan SOP, pengendalian dan pengawasan alur kinerja IT, perencanaan jangka Panjang membangun penyimpanan server mandiri, dan membangun keamanan berlapis dalam transaksi ABS Mobile (Khabib Solihin, 2022).

Keterbaruan yang dibuat pada tesis ini yaitu melakukan analisis manajemen resiko pada m-banking yang sudah dilakukan , dan melakukan manajemen risiko pada *m-banking* tersebut.

Dari hasil analisis tersebut menghasilkan sebuah rekomendasi bagaimana mengetahui manajemen risiko pada *m-banking* yang sesuai dengan standar internasional ISO 31000:2018, dan suatu strategi serta langkah-langkah implementasi yang mampu membuat proses manajemen risiko menjadi mulus berdasarkan kajian risiko yang diperoleh dan untuk meningkatkan kemampuan penanganan terhadap proses manajemen risiko pada *m-banking*.