STRATEGI PENANGANAN RISIKO OPERASIONAL PADA PENYALAHGUNAAN PIN ATM DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG JAMBI PATTIMURA

Oleh:

DITA NURSUCITA 20213005

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

JURUSAN ILMU EKONOMI

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

STRATEGI PENANGANAN RISIKO OPERASIONAL PADA PENYALAHGUNAAN PIN ATM DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG JAMBI PATTIMURA

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan

Disusun oleh

DITA NURSUCITA

20213005

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN,

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

JUNI, 2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura "** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Dita Nursucita

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura "** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 03 Juli 2024

Dita Nursucita

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura"** disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta, 11 Juni 2024

Pembimbing	Mengetahui, Ketua Program Studi
Ahmad Rifqi Hidayat, S. IP., MM	Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M.
182131301	052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Kantor Cabang Jambi Pattimura"**, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 03 Juli 2024.

Tim Penguji

Penguji I,	Penguji II,
Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP .,M.M.	Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A.
182131301	152131301

Mengesahkan,
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M
052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Kantor Cabang Jambi Pattimura"**, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 03 Juli 2024.

Tim Penguji

Penguji I,

Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP .,M.M.
182131301

Penguji II,

Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A.
152131301

Mengesahkan,
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.
052130103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Orang Tua Tercinta

Bapak Sunaryo (alm) dan Ibu Sunarni yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat dan segala pengorbanan dari awal penulis menempuh pendidikan hingga masa perkuliahan ini berakhir. Alhamdulillah penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sesuai yang kalian harapkan. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini dan selalu berusaha mewujudkan cita-cita penulis

Kakak Tersayang

Mbak Kasminah Febrianti yang tidak pernah bosan memberikan dukungan kepada penulis. Terimakasih sudah menguatkan penulis dalam keadaan-keadaan yang sulit.

Orang Terkasih

Rudi Kurniawan yang tidak pernah bosan memberikan dukungan menghibur dan mendengarkan keluh kesah, dan telah memberikan semangat untuk pantang menyerah kepada penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.

Sahabat-sahabat

Nenden Zahwa Regita, Saskia Kusuma Wardani, Marshanda Salsa Kirana, Dan Ristanti yang tidak pernah bosan memberikan dukungan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Waramatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura"** dengan baik. Penelitian ini merupakan salah satu syarat wajib guna memenuhi syarat kelulusan Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penulis dengan sadar bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna, dan harapan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terselesaikannya penelitian ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang ikut andil dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Sunaryo (Alm) dan Ibu Sunarni yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat dan segala pengorbanan dari awal penulis menempuh pendidikan hingga masa perkuliahan ini berakhir.
2. Kakak Kasminah Febrianti yang tidak pernah bosan memberikan dukungan materil kepada penulis.
3. Ibu Dr.Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga Ketua Program Studi Analisis Keuangan Program Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat S.IP., M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Fahruh Rozi selaku *Branch Operation Service Manager* Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura yang menjadi pembimbing di instansi tempat magang.

6. Seluruh Staff BSI KC Jambi Pattimura yang tidak pernah bosan memebrikan dukungan kepada penulis dan memberikan banyak ilmu kepada penulis.
7. Nenden Zahwa Regita, Marshanda Salsa Kirana dan Saskia Kusuma Wardani selaku sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Teman-teman seangkatan dari Prodi Analisis Keuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Terakhir, penulis ingin berterima kasih kepada diri penulis sendiri karena sudah tetap bertahan dan sanggup menjalani semua proses ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan masih ada kekurangan karena terbatasnya pengetahuan yang dimiliki.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta,

Penulis

Dita Nursucita

ABSTRAK

Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura

Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dapat memudahkan konsumen/nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank. Namun disisi lain dapat pula merugikan nasabah yang dapat disebabkan oleh adanya kesalahan dari pihak internal maupun pihak eksternal untuk itu diperlukan strategi penanganan dalam penyelesaian masalah tersebut. Terutama pada Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura yang memperhatikan strategi untuk menyelesaikan permasalahan penyalahgunaan PIN ATM mengingat adanya kerugian yang terjadi, hal tersebut dilakukan agar mengurangi kerugian pada kedua belah pihak.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura dan mengetahui strategi bank dalam menangani risiko operasional dari penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi penanganan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura dengan cara, memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan, pemberian edukasi kepada nasabah mengenai menjaga keamanan kartu ATM dengan cara membuat PIN dengan angka yang kompleks, tidak menyebarkan PIN ke orang lain, Mengganti PIN secara berkala. Kemudian dengan strategi memantau dan mengevaluasi transaksi operasional nasabah.

Kata Kunci: Strategi Penanganan, Risiko operasional, Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

ABSTRACT

Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura

The use of Automated Teller Machines (ATMs) can make it easier for consumers/customers to carry out transactions at the Bank. However, on the other hand, it can also be detrimental to customers which can be caused by errors from internal or external parties, so a handling strategy is needed to resolve this problem. Especially at Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura which pays attention to strategies to resolve the problem of misuse of ATM PINs considering the losses that occur, this is done in order to reduce losses for both parties. The aim of this research is to determine the factors that cause misuse of ATM PINs at Bank Syariah Indonesia Jambi Pattimura Branch Office and to find out the bank's strategy in dealing with operational risks from misuse of ATM PINs at Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura.

This research concludes that the handling strategy carried out by Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura is by strengthening the Company's Human Resources (HR), providing education to customers regarding maintaining ATM card security by creating PINs with complex numbers, not distributing PINs to other people. Otherwise, change the PIN regularly. Then with a strategy to monitor and evaluate customer operational transactions.

Keywords: Handling Strategy, Operational Risk, Automated Teller Machine (ATM).

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PERSETUJUAN v
HALAMAN PENGESAHAN vi
KATA PENGANTAR ix
ABSTRAK xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Manfaat 4
1.4.1 Manfaat bagi Akademisi 4
1.4.2 Manfaat bagi Instansi 4
BAB II 5
KAJIAN PUSTAKA 5
2.1 Perbankan Syariah 5
2.1.1 Pengertian Bank Syariah 5
2.1.2 Prinsip Operasional Bank Syariah 5
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah 6
2.1.4 Produk Pendanaan Bank Syariah 6
2.2 Strategi Penanganan 7
2.2.1 Pengertian Strategi 7
2.2.2 Pengertian Strategi Penanganan 8
2.2.3 Landasan Teori Stategi dalam Al-Qur’an 8
2.3 Risiko Operasional 9
2.3.1 Pengertian Risiko Operasional 9
2.3.2 Penyebab Risiko Operasional 9

2.3.3 Pengendalian Risiko Operasional 10
2.4 Anjungan Tunai Mandiri (ATM) 11
2.4.1 Pengertian ATM 11
2.4.2 Pengertian PIN ATM 12
2.4.3 Fungsi PIN ATM 13
2.5 Penelitian Terdahulu 14
BAB III 19
METODE PENELITIAN 19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 19
3.2 Desain Penelitian 19
3.3 Sumber Data 19
3.4 Teknik Pengumpulan Data 20
3.5 Teknik Keabsasan Data 21
3.6 Teknik Analisis Data 23
BAB IV 25
HASIL DAN PEMBAHASAN 25
4.1 Data Umum 25
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia 25
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia 25
4.1.3 Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia 26
4.1.4 Struktur Organisasi KC Jambi Pattimura 26
4.1.5 Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia 28
4.2 Data Khusus 31
4.2.1 Anjungan Tunai Mandiri (ATM) 31
4.2.2 Faktor-faktor Penyebab Penyalahgunaan PIN ATM 32
4.2.3 Strategi Penanganan Risiko Operasional dalam Penyalahgunaan PIN ATM 34
BAB V 46
KESIMPULAN 46
5.1 Kesimpulan 46
5.2 Implikasi 46
5.3 Keterbatasan Penelitian 47

5.4 Rekomendasi untuk penelitian berikutnya 47
DAFTAR PUSTAKA 49
INSTRUMEN PENELITIAN 53
RIWAYAT HIDUP..... 56
LAMPIRAN..... 57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 14

Tabel 4. 1 1 Jumlah Keluhan ATM Bermasalah..... 33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi BSI KC Jambi Pattimura..... 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Wawancara..... 57

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaturan yang terarah dalam pengelolaan sumber ekonomi yang sudah ada diperlukan untuk pertumbuhan ekonomi negara agar dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Institusi ekonomi bekerja sama untuk mengelola potensi ekonomi secara efektif. Perekonomian digerakkan sebagian besar oleh lembaga keuangan, termasuk perbankan (Nurwahida et al., 2021).

Bank merupakan lembaga ekonomi yang melakukan dua kegiatan pokok,yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam kredit atau dalam bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Nurwahida et al., 2021). Sebagai tempat perputaran uang, bank memiliki kedudukan yang rentan terhadap penyalahgunaan kewenangan, baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal (Sulisrudatin, 2021). Bank juga didasari oleh kepercayaan karena tanpa kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan sebaliknya terhadap masyarakat, kegiatan perbankan tidak dapat berjalan dengan baik (Zega, 2023). Ada dua jenis perbankan di Indonesia yaitu, bank konvensional dan bank syariah. Yang pertama menggunakan sistem bunga, sedangkan yang kedua beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan produk yang berasal dari Al-Quran dan Hadist (Irsyad, 2023).

Perbankan syariah menawarkan berbagai macam produk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan perbankan syariah saat ini mengalami kendala dan rintangan karena pertumbuhan yang sangat pesat ini menimbulkan risiko yang harus diatasi (Nurwahida et al., 2021). Risiko operasional menjadi salah satu risiko yang muncul, , terutama pada kontribusi sumber daya manusia (SDM) terhadap pemberi pengaruh kinerja sebagai faktor internal dan kontribusi nasabah sebagai faktor eksternal (Khairani, 2023). Salah satu risiko terbesar yang dihadapi oleh perbankan syariah adalah risiko operasional. Hal ini terjadi karena kegiatan operasional perbankan syariah semakin kompleks dan berpotensi menimbulkan kesulitan dalam menerapkan perjanjian syariah yang

lebih luas, yang pada gilirannya menyebabkan banyak risiko operasional yang dihadapi oleh perbankan syariah (Aprilia et al., 2022). Oleh karena itu, bank syariah memerlukan strategi untuk mengantisipasi dan meminimalkan risiko untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu dari banyak bank syariah yang berkembang saat ini yang fokusnya adalah mengumpulkan dan memberikan dana serta layanan lainnya kepada masyarakat. BSI KC Jambi Pattimura menyediakan berbagai produk dan layanan kepada masyarakat (Khairani, 2023). Salah satu layanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah pengenalan kartu ATM (Automated Teller Machine), yang merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh bank. Dalam bahasa Indonesia, anjungan tunai mandiri adalah tempat di mana uang dapat dibayar secara tunai dan transaksi perbankan biasa seperti penyetoran, penarikan, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit (Damaris et al., 2021).

Kartu ATM membantu nasabah untuk lebih mudah melakukan transaksi dengan cepat dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi *teller* lagi. Sistem keamanan yang digunakan oleh kartu ATM terdiri dari kode identifikasi pribadi (PIN), yang hanya diketahui oleh nasabah sebagai pemilik kartu ATM (Suhyana et al., 2021). Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa orang lain tidak dapat merusak kode pengaman atau PIN. Namun, efek dan risiko negatif dari kemudahan bertransaksi perbankan saat ini mungkin ada. Penyalahgunaan PIN ATM oleh individu yang tidak bertanggung jawab adalah salah satu kejahatan yang dapat terjadi (Wintara et al., 2022).

Penyalahgunaan Pin ATM merupakan kejahatan yang bisa dilakukan oleh pihak internal maupun pihak eksternal seperti penyalahgunaan kekuasaan dari pegawai bank maupun kecerobohan dari pemilik ATM (Wintara et al., 2022). Pada praktiknya penyalahgunaan PIN ATM ini telah terjadi di BSI Kantor Cabang Pattimura dimana seorang nasabah lansia melakukan pengaduan ke BSI bahwa saldo pada simpanannya berkurang secara berkala yang disebabkan karena adanya transaksi penarikan tunai yang dapat dilihat pada histori rekening, tetapi nasabah tersebut tidak pernah melakukan penarikan dalam jumlah tersebut. Setelah

ditelusuri oleh pihak BSI, dapat disimpulkan pokok masalah adalah nasabah pernah memberikan PIN ATM kepada kerabat dekatnya sehingga terjadi penyalahgunaan PIN ATM. Kerabat tersebut menyalahgunakan kepercayaan dan mengambil sejumlah dana dari rekening melalui mesin ATM tanpa sepengetahuan dari pemilik rekening.

Berdasarkan kejadian atau kasus tersebut mengakibatkan adanya risiko yang dapat dialami oleh nasabah bank, dimana nasabah tidak mengetahui bahwa saldo di rekeningnya telah habis terkuras karena telah terjadi penarikan menggunakan kartu ATM. Hal tersebut menyebabkan kerugian bagi pihak nasabah maupun pihak bank. Oleh karena itu, diperlukan Strategi untuk penanganan terhadap risiko yang mungkin terjadi karena penyalahgunaan pin ATM. Berdasarkan dasar pemikiran di atas Penulis mengangkat judul **"Strategi Penanganan Risiko Operasional Pada Penyalahgunaan PIN ATM Di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pembahasan di atas maka rumusah masalah dari penelitian ini adalah untuk:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura?
2. Bagaimana strategi bank dalam menangani Risiko Operasional dari penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura.
2. Untuk mengetahui strategi bank dalam menangani Risiko Operasional dari penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura.

1.4 Manfaat

Manfaat diadakannya penilitian ini diantaranya adalah:

1.4.1 Manfaat bagi Akademisi

Bagi akademisi mahasiswa ataupun dosen, penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan dan pengetahuan, melengkapi dan sumber pengetahuan serta memberikan tambahan informasi sebagai bahan referensi atau perbandingan penelitian untuk penelitian lainnya yang terkait dengan strategi penanganan risiko operasional penyalahgunaan PIN ATM seperti yang dilakukan oleh BSI KC Jambi Pattimura.

1.4.2 Manfaat bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi untuk mengambil Keputusan selanjutnya dalam mencegah terjadinya risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM di BSI KC Jambi Pattimura.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perbankan Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, Bank adalah sebuah entitas usaha yang berperan sebagai lembaga intermediasi yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana. Terdapat dua jenis bank yang ada di Indonesia berdasarkan sistem operasionalnya yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pada UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang melakukan usahanya berdasarkan asas-asas syariah seperti asas keadilan, asas kemaslahatan, asas universal dan asas bebas maghrib (masyir, gharar, haram, riba, dan batil) yang semuanya telah diatur dalam fatwa MUI. Imbalan atau margin bank syariah yang didapatkan atau dibayarkan nasabah tergantung dari kesepakatan kedua belah pihak. Akad atau perjanjian pada perbankan syariah harus mengikuti syarat dan rukun akad sesuai dengan hukum islam (A. S. Harahap & Siregar, 2020). Selain itu, bank syariah melakukan kegiatan amal sebagai organisasi baitul mal yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari zakat, infak, sedekah, hibah, dan sumber amal lainnya. Sesuai petunjuk pemberi wakaf, dana tersebut kemudian disalurkan ke pengelola wakaf (Sulistiyo et al., 2024).

2.1.2 Prinsip Operasional Bank Syariah

Bank syariah mengikuti prinsip-prinsip berikut dalam kegiatan operasionalnya:

1. Prinsip keadilan digunakan untuk menerapkan pembayaran imbalan berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah mengenai hasil dan pengembalian keuntungan.
2. Prinsip Kesederajatan Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, dan bank pada kedudukan yang sama atau sederajat, dengan hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan yang setara.
3. Prinsip Ketentraman produk bank syariah telah mematuhi prinsip dan aturan muamalah islam, termasuk tidak adanya riba dan penerapan zakat.

2.1.3 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Menurut (Falah, 2023), tujuan Bank Syariah Indonesia adalah untuk mendorong masyarakat untuk bertransaksi secara islam, terutama dalam hal perbankan, dan menghindari riba atau usaha yang mengandung unsur gharar (tipuan). Praktek-praktek ini selain dilarang dalam Islam, juga telah berdampak negatif pada kehidupan ekonomi rakyat. Fungsi bank syariah sebagai berikut:

a. Penghimpunan Dana

   Bank Syariah mengumpulkan dana dari masyarakat melalui akad wadiah dan investasi melalui akad mudharabah.

b. Penyaluran Dana

   Bank Syariah memberikan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dengan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Untuk melakukan ini, mereka menggunakan berbagai akad seperti jual beli, kemitraan, atau kerjasama usaha. Oleh karena itu, pendapatan yang diterima Bank Syariah sesuai dengan jenis akad yang digunakan.

c. Pelayanan Jasa Bank

   Bank Syariah juga menyediakan layanan jasa sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan yang berasal dari biaya atas layanan jasa yang disediakan seperti pengiriman uang, pemindahbukuan, dan penagihan surat berharga.

2.1.4 Produk Pendanaan Bank Syariah

Pada umumnya, Setiap bank memiliki produk pendanaan yang sama, baik bank konvensional maupun syariah. Salah satunya yang membedakan produk konvensional dan syariah dari satu sama lain adalah sistem bunga dan bagi hasil.

1. Tabungan

   Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga yang memberikan nasabah fleksibilitas, seperti kemampuan untuk mengeluarkannya kapan saja tanpa terikat jangka waktu. Bank syariah memiliki tabungan, yang juga dikenal sebagai "rekening simpanan", di mana nasabah menyimpan uang mereka dalam bentuk tabungan. Terdapat dua jenis Tabungan yang ditawarkan oleh BSI yaitu Tabungan Easy Wadia dan Tabungan mudharabah. Tabungan

dengan akad wadiah adalah jenis tabungan di mana nasabah hanya menitipkan uang mereka kepada bank tanpa menerima apa pun dari hasilnya. Namun, tabungan dengan akad mudharabah adalah tabungan di mana dua pihak bekerja sama, satu menyediakan seluruh modal dan yang lain bertindak sebagai pengelola. Kesepakatan awal yang terdapat dalam kontrak menentukan bagaimana system bagi hasil untuk nasabah.

2. Giro

   Giro, yang dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro, adalah simpanan pihak ketiga yang diberikan bank kepada pihak ketiga. Bank syariah juga menawarkan giro dengan akad wadiah. Bank syariah dapat memilih untuk memberikan bonus kepada nasabah dalam produk gironya. Jika dana tersebut digunakan untuk kegiatan yang menguntungkan bank, bank akan memberikan bonus kepada nasabah. Jika dana nasabah tidak digunakan dan dana nasabah dianggap sebagai titipan, bank tidak akan memberikan bonus. Setiap pelanggan yang menggunakan tabungan mudharabah sesuai kesepakatan awal akan menerima bonus dari syariah.

3. Deposito

   Deposito adalah simpanan pihak ketiga dalam mata uang Rupiah atau valuta asing yang tidak dapat diperjual belikan dan ditarik dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian. Pada saat terjadinya kesepakatan perjanjian maka waktu investasi juga ditentukan. Jika bank memperoleh keuntungan, keuntungan tersebut akan dibagi sesuai yang disepakati pada awal perjanjian. Namun, jika bank mengalami kerugian yang tidak disebabkan oleh kelalaian bank, maka nasabah yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Nasabah dapat melakukan penarikan dananya setelah memberi tahu bank terlebih dahulu.

2.2 Strategi Penanganan

2.2.1 Pengertian Strategi

Strategi sangat penting bagi kesusksesan dari Perusahaan dalam mencapai suatu tujuan dan visinya dengan efektif dan efisien, perusahaan harus memiliki

kemampuan untuk menangani masalah atau tantangan yang muncul baik di dalam maupun di luar perusahaan (Sellina, 2023).

Bahasa Yunani "stratego" berasal dari kata Yunani "statos", yang memiliki arti tentara, dan "ag", yang berarti pemimpin. Strategi dapat didefinisikan sebagai perencanaan yang berisi kumpulan ide sebagai garis besar haluan untuk bertindak dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Menurut (Daimah & Farizki, 2021), berdasarkan penjelasan di atas, strategi diartikan sebagai suatu tindakan dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi pada dasarnya merupakan suatu upaya untuk mencapai sesuatu, sehingga pada dasarnya merupakan suatu cara untuk mencapai tujuan tertentu. Perusahaan dapat mencapai visi dan misi yang telah ditentukan dengan melakukan suatu perencanaan yang komprehensif.

2.2.2 Pengertian Strategi Penanganan

Strategi penanganan adalah salah satu cara untuk menyelesaikan atau menangani masalah yang ditemukan. Strategi penanganan juga dapat berarti tindakan yang menghasilkan rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan perusahaan. Ini karena ada masalah yang merugikan di perusahaan. Perusahaan akan menggunakan strategi penanganan untuk menangani masalah yang disebabkan oleh pihak internal maupun eksternal (Sellina, 2023).

2.2.3 Landasan Teori Stategi dalam Al-Qur’an

الَّذِيْ لَهٗ مُلْكُ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَلَمْ يَتَّخِذْ وَلَدًا وَّلَمْ يَكُنْ لَّهٗ شَرِيْكٌ فِى الْمُلْكِ وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ فَقَدَّرَهٗ تَقْدِيْرًا (Q.S Al-Furqan:2)

Ayat di atas menjelaskan bahwa hanya manusia yang dapat merencanakan, dan hanya Allah SWT yang memutuskan. Ini ditemukan di akhir ayat, yang berarti, "dan Dia menciptakan segala sesuatu, lalu menetapkan ukuran-ukurannya dengan tepat."

2.3 Risiko Operasional

2.3.1 Pengertian Risiko Operasional

Menurut PBI Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko, risiko adalah kemungkinan kerugian yang disebabkan oleh suatu peristiwa. Pengertian risiko operasional mengacu pada kemungkinan peristiwa yang dapat mengancam tujuan dan tujuan perusahaan atau organisasi. Kegagalan prosedur internal yang melibatkan manusia dan sistem IT atau kegagalan proses eksternal adalah contoh dari risiko operasional (Aprilia et al., 2022).

Risiko operasional harus diantisipasi dan dikelola dengan baik untuk mencegah risiko-risiko lainnya. Risiko ini akan menyebabkan kerugian (Khairani, 2023). Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan risiko operasional menyebabkan banyak kerugian hal ini disebabkan oleh gagalnya suatu Perusahaan dalam penerapan proses dan prosedur pada suatu kegiatan. Oleh karena itu, para supervisor bank harus melakukan penelitian yang menyeluruh pada seluruh proses, prosedur, dan sistem yang ada di dalam bank agar peristiwa eksternal dapat segera dihindari (Siregar, 2022).

2.3.2 Penyebab Risiko Operasional

Operasi bank mengandung risiko operasional, termasuk pengkreditan, treasury dan investasi, operasional dan jasa, pembiayaan perdagangan, pendanaan dan instrumen hutang, teknologi sumber informasi dan manajemen sistem informasi, dan penggolongan sumber daya manusia (A. S. Harahap & Siregar, 2020). Risiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian bank dapat berasal dari banyak hal, tetapi secara umum dapat dibagi menjadi:

1. Bank menggunakan berbagai proses internal untuk menjual barang dan jasa kepada pelanggan, dan kegagalan proses internal dapat menyebabkan risiko operasional. Sebagai contoh, menyampaikan dokumen yang salah kepada pelanggan yang tidak berhak, kesalahan proses pembukaan rekening dan transaksi nasabah, penyesuaian terlambat terhadap perubahan kebijakan. Selain itu, karena persaingan bisnis yang terus meningkat, karyawan bank dapat mencapai kesepakatan untuk mempercepat layanan, memenuhi persyaratan internal utama, dan sebagainya.

2. Akibat faktor manusia, kontrol internal seringkali dianggap sebagai penyebab utama kegagalan operasi bank. Namun, apabila diperhatikan, kesalahan manusia seringkali menjadi penyebab utama kegagalan operasi bank. Pelatihan dan manajemen yang tidak memadai, kesalahan manusia, pemisahan tugas atau wewenang yang tidak jelas, ketergantungan pada orang-orang penting, dan integritas dan kejujuran yang rendah adalah beberapa contoh risiko operasional yang disebabkan oleh faktor manusia. Pelatihan yang buruk, kontrol yang tidak memadai, dan sumber staf yang buruk adalah beberapa contoh lainnya.
3. Kegagalan sistem, Salah satu sumber risiko operasional utama adalah peningkatan ketergantungan bank terhadap teknologi informasi. Kesalahan operasional yang menyebabkan kerugian bank biasanya disebabkan oleh kerusakan data bank, baik secara disengaja maupun tidak sengaja.
4. Kejadian eksternal, Bank masih harus menangani peristiwa eksternal, meskipun mereka hanya memiliki sedikit kontrol atau bahkan tidak memiliki kontrol sama sekali. Perubahan perundang-undangan yang terjadi tanpa diduga, seperti perubahan undang-undang hak konsumen, atau contoh lain seperti ancaman fisik seperti perampokan, serangan teroris, dan bencana alam adalah risiko eksternal yang sering menimbulkan risiko.

2.3.3 Pengendalian Risiko Operasional

Tingkat risiko yang melekat akan dikurangi melalui penerapan sistem pengendalian risiko yang memadai. Ini akan meminimalkan nilai risiko residual. Selain melakukan penilaian yang disebutkan di atas, bank juga mengumpulkan informasi tentang kerugian operasional. Informasi ini akan digunakan untuk menghitung kerugian operasional dan juga sebagai dasar untuk menghitung kebutuhan modal bank untuk mengurangi risiko operasional (Baroroh & Faizin, 2023). Bank harus melakukan pengelolaan risiko operasional terhadap setiap produk, aktivitas, proses, dan sistem yang digunakan. Selain itu, bank harus memastikan bahwa mereka telah mengikuti prosedur yang memadai untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko inheren (Nengsih & Meidani, 2021). Dengan

adanya kontrol yang ada pada bank, jumlah risiko intrinsik akan berkurang. Selanjutnya, bank dapat membuat peta risiko atau heatmap baik sebelum maupun sesudah kontrol yang ada.

Pengendalian risiko operasional bank ditempuh dengan melaksanakan beberapa tahap pengendalian sebagai berikut: menghindari risiko *(risk avoidance),* menerima risiko *(risk acceptance),* mengalihkan risiko pada pihak lain (*risk transfer),* dan mengurangi risiko dengan melakukan kontrol yang baik. Menghindari risiko adalah cara pengendalian risiko operasional. Ini dilakukan untuk mencegah bank menghadapi risiko operasional yang tidak dapat diterima *(unacceptable),* mencegah melakukan aktivitas lain yang mungkin meningkatkan eksposur risiko operasional sebelumnya *(unacceptable),* atau mencegah melakukan aktivitas lain yang mungkin meningkatkan eksposur risiko operasional sebelumnya (Mutiara, 2023). Tindakan ini dapat mengurangi jumlah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, atau bahkan dapat menghentikannya sama sekali. Dalam kasus di mana potensi keuntungan dari suatu aktivitas bisnis tidak sebanding dengan eksposur risiko operasional, risiko pencegahan biasanya dipilih (Khairani, 2023).

2.4 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

2.4.1 Pengertian ATM

Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine (ATM) adalah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan (pengambilan uang) di tempat umum tanpa membutuhkan teller (Suhyana et al., 2021). Pada awalnya, ATM dibuat untuk memudahkan nasabah mengambil uang dari tabungan mereka. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan, penggunaan ATM telah berkembang lebih dari hanya mengambil uang. Sekarang pelanggan dapat melakukan banyak hal dengan ATM, seperti transfer uang, pembayaran, pengecekan saldo, dan transaksi keuangan lainnya (Damaris et al., 2021).

ATM biasanya menggunakan teknologi jaringan komputer yang tersebar. Salah satu masalah yang harus diperhatikan secara khusus adalah masalah keamanan proses transaksi (komunikasi) antarkomputer dalam jaringan yang luas. Hal ini tentunya untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan cepat dan

tepat. Teknik keamanan yang diterapkan Dengan menggunakan nomor identifikasi pribadi (PIN), sistem keamanan ATM memastikan bahwa hanya individu tertentu saja yang dapat mengakses dan melakukan transaksi di ATM (Suhyana et al., 2021). Untuk mengakses ATM, pelanggan harus memiliki kartu dengan pita magnetik atau chip yang menyimpan data seperti nomor kartu, nomor PIN, dan data keamanan lainnya. Selain itu, sistem keamanan ATM enkripsi data untuk menjaga data pribadi seperti nomor PIN dan nomor kartu aman selama proses transaksi (Wintara et al., 2022).

ATM mulai beroperasi secara penuh dan merupakan teknologi yang menjadi dasar pembuatan jaringan baru. ATM berfungsi sebagai perantara antara nasabah dan petugas perbankan *(teller)* untuk memudahkan transaksi (Damaris et al., 2021). Kemajuan teknologi informasi perbankan, ATM sekarang lebih banyak digunakan untuk membantu dan mempermudah transaksi nasabah. Fungsi umum ATM adalah untuk melakukan penarikan tunai, atau penarikan tunai, tetapi masih ada banyak fungsi ATM yang dapat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan (Wintara et al., 2022).

2.4.2 Pengertian PIN ATM

PIN ATM adalah singkatan dari "Personal Identification Number Automatic Teller Machine" atau dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai "Nomor Identifikasi Personal Mesin Anjungan Tunai Mandiri". PIN adalah kode numerik rahasia yang digunakan oleh pemegang kartu ATM untuk mengakses rekening bank mereka melalui mesin ATM atau Anjungan Tunai Mandiri. PIN digunakan untuk melakukan berbagai transaksi seperti penarikan uang tunai, cek saldo, transfer dana, dan lain-lain. PIN harus dijaga kerahasiaannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang (Arifin, 2022).

Persinal Identification Number (PIN) merupakan sistem pengamanan bagi nasabah terhadap penggunaan ATM. Masing-masing nasabah memiliki PIN yang diberikan oleh pihak bank yang kemudian harus diganti oleh pemilik kartu secara berkala agar kerahasiaannya tetap terjaga. Tanpa ada PIN, baik pemilik kartu maupun bukan pemilik kartu tidak dapat melakukan transaksi ATM. Kerahasiaan

PIN ATM sangat penting untuk melindungi keamanan rekening nasabah (Mashithoh Sitorus, 2023). Untuk meningkatkan keamanan, pertimbangkan untuk secara teratur mengganti PIN ATM. Ini dapat membantu melindungi nasabah jika PIN lama telah disebarkan.

PIN ATM berperan sebagai lapisan keamanan tambahan dalam proses transaksi perbankan. PIN hanya dapat diketahui oleh pemegang rekening yang digunakan untuk melakukan transaksi di mesin ATM. Hal ini membantu mencegah penyalahgunaan kartu ATM dan melindungi dana pemegang rekening dari akses yang tidak sah. Dengan menggunakan PIN ATM, pemegang rekening dapat melakukan transaksi perbankan dengan privasi dan keamanan yang lebih besar (Suhyana et al., 2021).

2.4.3 Fungsi PIN ATM

PIN ATM *(Personal Identification Number for Automated Teller Machine)* adalah kode keamanan numerik yang diperlukan untuk mengakses rekening bank Anda melalui mesin ATM. Fungsi utamanya adalah untuk memberikan otorisasi kepada pemegang rekening agar dapat melakukan transaksi perbankan tertentu (Mashithoh Sitorus, 2023). Berikut adalah beberapa fungsi utama dari PIN ATM:

1. Verifikasi Identitas: PIN digunakan untuk memastikan bahwa orang yang mengakses rekening bank melalui mesin ATM adalah pemilik sahnya. Hanya dengan mengetahui PIN yang benar seseorang dapat mengakses dan melakukan transaksi pada rekening tersebut.
2. Keamanan Transaksi: PIN memberikan lapisan keamanan tambahan untuk transaksi finansial. Dengan memasukkan PIN yang benar, pemilik rekening dapat mengonfirmasi bahwa mereka secara sah melakukan transaksi tersebut.
3. Pembatasan Akses: Penggunaan PIN memungkinkan bank untuk membatasi akses terhadap rekening dan dana yang terkait hanya kepada pemilik yang memiliki kode akses tersebut. Ini membantu mencegah akses yang tidak sah ke rekening dan transaksi yang tidak diotorisasi.

4. Perlindungan Terhadap Pencurian Identitas: PIN yang hanya diketahui oleh pemilik rekening membantu melindungi dari pencurian identitas finansial. Bahkan jika kartu ATM hilang atau dicuri, pencuri masih akan kesulitan untuk menggunakan rekening tersebut tanpa mengetahui PIN.
5. Validasi Otomatis: Dengan memasukkan PIN yang benar, mesin ATM secara otomatis dapat mengotorisasi transaksi tertentu seperti penarikan uang tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, dan lain-lain.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan proposal, penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penanganan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM sebagai acuan dalam penyusunan skripsi yaitu:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Judul, Tahun	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Penulis: Sannita Zega Judul: Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan	Pendekatan deskriptif kualitatif	Strategi penanganan keluhan ATM bermasalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk harus dilakukan secara efektif yakni: a) Customer service harus bersikap empati. b) Petugas bank harus mampu menginvestigasi terhadap masalah nasabah. c) Petugas harus menggali	Terletak pada lokasi penelitian karena dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Padangsidempuan

No	Penulis, Judul, Tahun	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Tahun: 2020		permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian. d) Petugas bank diharapkan bisa memberikan Solusi yang benar kepada pihak nasabah. Karena dengan melakukan penanganan yang baik dan benar kepada nasabah maka hal itu akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.	
2.	Penulis: Dea Fathun Ulfida Judul: Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional	Pendekatan deskriptif kualitatif	Proses penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir atau mengendalikan risiko tersebut adalah dengan melakukan mitigasi,	Tujuan Penelitian ini untuk menganalisa seperti apa

No	Penulis, Judul, Tahun	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Automatic Teller Machine (ATM) Tahun:2020		artinya pihak bank harus melakukan pencegahan sebelum terjadinya risiko seperti memperkuat SDM Perusahaan, memberikan edukasi terhadap nasabah tentang bahaya transaksi illegal serta Memantau dan mengevaluasi transaksi operasional.	penerapan manajemen risiko pada *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Aceh Syariah.
3.	Penulis: Sherly Wulansari Judul: Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2 Tahun: 2021	Pendekatan deskriptif kualitatif	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	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen risiko pada pengelolaan *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia KC

No	Penulis, Judul, Tahun	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			informasi serta kejadian-kejadian apa saja yang terjadi, dan mengendalikan risiko usaha untuk membantu bank dalam menghindari risiko, mencegah terjadinya risiko, dan meminimalisir risiko.	Bengkulu S. Parman 2.

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel diatas merupakan beberapa penelitian yang mendekati dengan penelitian yang sedang di lakukan oleh penulis. Seperti penelitian yang dilakukan Sannita Zega (2020) yang berjudul Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya ATM bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidimpuan dan bagaimana strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidimpuan.

Kemudian skripsi yang ditulis oleh Dea Fathun Ulfida (2020) dengan judul Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional *Automatic Teller Machine* (ATM) penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen risiko pada pengelolaan ATM di Bank Aceh Syariah dan Menganalisa seperti apa penerapan manajemen risiko pada ATM di Bank Aceh Syariah.

Selanjutnya skripsi yang ditulis oleh Sherly Wulansari (2021) dengan judul Analisis Manajemen Risiko Pada Operasional Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S. Parman 2. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian bahwa 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura selama 3 bulan dimulai pada 11 September sampai dengan 11 Desember 2023. Tempat pelaksanaan penelitian berlokasi di Jl. Kapten Pattimura, Simpang IV Sipin, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang merupakan jenis penelitian kualitatif, di mana hasilnya tidak diperoleh melalui teknik statistik atau hitungan lainnya. Sebaliknya, penelitian kualitatif menggunakan pengumpulan data latar alami sebagai alat utama untuk mengungkapkan gejala secara kontekstual. (Khairani, 2023). Sedangkan yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.

Penelitian kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi dari pihak BSI KC Jambi Pattimura dalam menerapkan strategi penanganan risiko operasioanal pada penyalahgunaan PIN ATM. Untuk mendapatkan suatu gambaran atau realita yang sebenarnya dialami oleh nasabah di dalam penyelesaian permasalahan penyalahgunaan PIN ATM, apakah strategi yang telah ditetapkan oleh BSI KC Jambi Pattimura telah di terapkan dengan baik dan benar atau belum sepenuhnya.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data skunder:

1. **Data Primer**

   Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Dalam penelitian ini, data primer

diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan untuk mengetahui dan memahami masalah yang sedang diteliti serta untuk memberikan informasi tentang masalah tersebut. Metode pengambilan sampel purposive digunakan untuk memilih narasumber penelitian. (A. S. Harahap & Siregar, 2020). Dari pertimbangan tersebut, penulis memilih *Branch Manager (BM)*, *Branch Office Service Manager* (BOSM), *Costumer Service* (CS), dan *Teller* BSI KC Jambi Pattimura sebagai sampel data karena pihak tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga akan memudahkan untuk menjelejahi objek/situasi yang diteliti.

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang didapat dan disimpan oleh orang lain yang biasanya merupakan data masa lalu (*historical)*. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari modul-modul tentang risiko operasional yang diberikan dari pihak BSI KC Jambi Pattimura. Dalam hal ini penulis tentunya akan mengkaji segala bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian ini (Fiantika et al., 2022).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pegumpulan data di lakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Adlini et al., 2022). Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu:

a) Observasi

Observasi digunakan untuk mengamati dan meninjau secara langsung kondisi di lokasi penelitian guna memperoleh data yang otentik dan spesifik terkait penyalahgunaan PIN ATM. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi dengan melihat langsung pihak BSI KC Jambi Pattimura dalam mencegah terjadinya risiko opersional.

b) Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Wawancara terbagi kedalam tiga jenis yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan jenis wawancara yang terstruktur. Penulis melakukan wawancara terstruktur dengan Bapak Mondha Irfandi Selaku *Branch Manager,* Bapak Fahruh Rozi selaku *Branch Office Service Manager,* Ibu Amanda Imalia selaku *Costumer Service,* beserta Ibu Mery Syahnanda dan Shelly Aulia selaku *Teller* BSI KC Jambi Pattimura.

c) Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data baik dari buku, jurnal, maupun sumber lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian yang ingin diteliti. Studi Pustaka dalam penelitian ini berupa jurnal-jurnal yang relevan dengan strategi penanganan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM.

3.5 Teknik Keabsasan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya (Adlini et al., 2022). Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas (*credibility*) adalah uji kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari penelitian kualitatif. Tujuan dari uji kredibilitas ini adalah untuk menjalankan pemeriksaan sedemikian rupa sehingga hasil penelitian kita dapat dianggap cukup percaya. Tujuan kedua dari uji kredibilitas adalah untuk menunjukkan tingkat kepercayaan hasil penelitian kita dengan memverifikasi fakta ganda yang diteliti. (N. Harahap, 2020). Dalam

penelitian ini untuk uji kredibilitas (*credibility*) peneliti menggunakan triangulasi.

Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain daripada data tersebut untuk keperluan pengecekan data (Fiantika et al., 2022). Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yang berarti membandingkan dan mengevaluasi tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dalam penelitian kualitatif melalui berbagai alat dan waktu.

Salah satu cara untuk menerapkan metode ini adalah dengan membandingkan data yang diperoleh dari observasi dengan data yang diperoleh dari wawancara. Dengan kata lain, kita harus membandingkan apa yang dilakukan responden dalam wawancara dengan memastikan bahwa keterangan yang mereka berikan dalam wawancara konsisten dan didukung oleh foto dalam dokumentasi. Selain itu, data ini dapat mencakup jenis data lainnya, seperti jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya, dan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini.

2. Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas (*transferability*) adalah teknik untuk menguji validitas eksternal didalam penelitian kualitatif. Uji ini dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel itu diambil (Fiantika et al., 2022). Untuk menerapkan uji transferabilitas didalam penelitian ini nantinya peneliti akan memberikan uraian yang rinci, jelas, dan juga secara sistematis terhadap hasil penelitian (N. Harahap, 2020). Diuraikannya hasil penelitian secara rinci, jelas dan sistematis bertujuan supaya penelitian ini dapat mudah dipahami oleh orang lain dan hasil penelitiannya dapat diterapkan ke dalam populasi dimana sampel pada penelitian ini diambil.

3. Uji Dependibilitas

Uji Dependabilitas (*dependability*) ini sering disebut sebagai reliabilitas didalam penelitian kuantitatif, uji dependabilitas didalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan

proses didalam penelitian (Fiantika et al., 2022). Pada penelitian ini nantinya peneliti akan melakukan audit dengan cara peneliti akan berkonsultasi kembali kepada pembimbing, kemudian pembimbing akan mengaudit keseluruhan proses penelitian (N. Harahap, 2020). Disini nanti peneliti akan berkonsultasi terhadap pembimbing untuk mengurangi kekeliruan-kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian dan proses selama dilakukannya penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah teknik untuk mengolah data dan informasi yang telah didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa teknik analisis deskriptif dengan pemberian gambaran tentang objek yang akan diteliti (Syathori et al., 2022). Analisis data dalam penelititan ini bersifat induktif, artinya porses analisisnya berdasarkan fakta-fakta yang ditemui dan dikembangkan menjadi hipotesis ataupun teori. Miles dan Huberman membagi tiga tahapan dalam teknik analisis data penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. **Tahap Reduksi Data *(Data Reduction)***

   Menyeleksi data kasar yang relevan dengan penelitian untuk diolah yang dilakukan secara terus-menerus sampai penelitian ini berakhir agar dapat menarik suatu kesimpulan.

2. **Tahap Penyajian Data *(Data Display)***

   Mengumpulkan dan menyajikan data-data yang sudah diseleksi secara tepat dan jelas, sehingga dapat memudahkan dalam pengambilan tindakan. Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, grafik, diagram atau bagan dan biasanya dalam metode kualitatif digunakan penyajian data berupa uraian singkat.

3. **Penarikan Kesimpulan *(Conclusion Drawing)***

   Proses akhir dari tahapan analisis data yaitu menarik kesimpulan dengan menjelaskan pemahaman dan interpretasi tentang permasalahan yang diteliti yaitu untuk mengetahui strategi penanganan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Umum

4.1.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Indonesia memiliki potensi untuk menjadi pemimpin industri keuangan syariah karena populasinya yang mayoritas muslim dan menjadi negara terbesar di dunia. Salah satu faktor penting dalam pertumbuhan industri halal di Indonesia adalah peningkatan kesadaran masyarakat tentang masalah halal seiring berjalannya waktu, dikombinasikan dengan dukungan yang kuat dari stakeholder.

Dalam industri halal, bank syariah menawarkan fasilitas untuk aktivitas ekonomi. Industri perbankan Indonesia mengalami peningkatan dan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade. Peningkatan layanan dan pengembangan jaringan, bank syariah menunjukkan trend yang positif. Banyak bank syariah yang melakukan bisnis korporasi menunjukkan semangat untuk mempercepat. Selain bank syariah yang dimiliki oleh BUMN, seperti Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, bank syariah milik BUMN ini bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar dengan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut. Bank Syariah Indonesia juga diharapkan dapat bersaing dengan dukun di seluruh dunia.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi: Menjadi Top 10 *Global Islamic Bank"*

Misi:

1. Memberikan akses 25erjas 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. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia dan valuasi kuat.

3. Menjadi 26erjasama26 pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia

BSI memilih nilai-nilai perbankan yang disebut "AKHLAK", yang berarti 26erjas, kompeten, harmonis, setia, dan kolaboratif. Nilai-nilai ini terdiri dari hal-hal berikut:

a. Amanah, mempertahankan kepercayaan yang diberikan

b. Kompetensi, terus belajar dan meningkatkan kemampuan

c. Harmonis, saling peduli, dan menghargai perbedaan

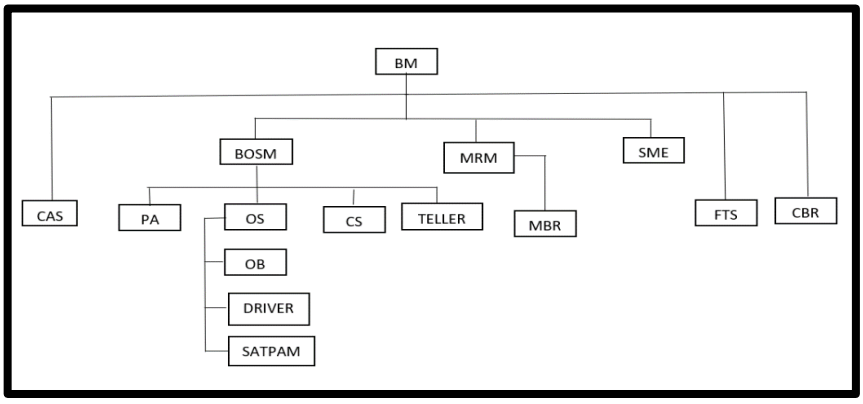
d. Loyal, berdedikasi, dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

e. Adaptif, terus berinovasi, dan antusias dalam menggerakan atau menghadapi perubahan

f. Kolaboratif, membangun 26erjasama yang sinergis

4.1.4 Struktur Organisasi KC Jambi Pattimura

Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Struktur Organisasi BSI KC Jambi Pattimura

Sumber: BSI KC Jambi Pattimura, 2023

Berikut merupakan penjelasan mengenai struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura:

1. *Branch maanger*

   Branch manager merupakan manajer cabang yang memimpin, mengelola, mengembangkan, dan mengawasi kegiatan yang tekait dengan bisnis operasional bank.
2. *Branch Office Service Manager* merupakan kepala bagian operasional yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi *directing, coordinating* dan *monitorin*g yang kemudian selanjutnya akan dilaporkan kepada BM.
3. *Funding officer* merupkan staf yang bertanggungjawab untuk memasarkan produk-produk bank seperti Tabungan, giro, dan deposito. *Funding officer* juga mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah tejual.
4. *Lending officer* adalah staf yang bertugas mencari nasabah untuk dilakukan analisis profil, menilai likuiditas finansial sekaligus mengevaluasinya.
5. *Costumer service* (CS) adalah staf bertanggungjawab untuk melayani segala keperluan nasabah yang berkaitan dengan transaksi kepada pihak bank.
6. *Teller* merupakan staff yang bertugas untuk melayani aktivitas transaksi tunai maupun non tunai, surat berharga, dan aktivitas kas lainnya sesuai dengan kebijakan layanan bank.
7. *Back Office* merupakan staf yang bertanggung jawab untuk menyusun dan memelihara laporan keuangan. Back office juga melakukan kegiatan administrasi Perusahaan.
8. *Office Boy* adalah staf yang membantu menjaga kondisi bank agar tetap terlihat bersih, wangi dan nyaman.
9. Satpam bertanggung jawab untuk menjaga keamanan bank dan nasabah serta lingkungan bank tersebut.
10. *Driver* merupakan staf yang mengantar karyawan kantor yang ingin melakukan perjalanan yang berhubungan dengan kegiatan operasional perbankan

4.1.5 Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia memiliki berbagai macam produk dan jasa bank yang dapat mempermudah nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Tabungan

a. Tabungan Easy BSI

   Tabungan Easy BSI, yang terdiri dari dua jenis, yaitu Tabungan Easy Wadiah dan Tabungan Easy Mudharabah, adalah produk simpanan dana yang dapat ditarik kapan saja sesuai dengan peraturan bank selama jam kerja Bank BSI. Anda juga dapat menarik dana melalui ATM Bank BSI dengan mata uang Rupiah.

b. BSI Tabungan Valas

   BSI Tabungan Valas adalah tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah dan dapat ditarik dan disetorkan kapan saja sesuai ketentuan bank.

c. BSI Tabungan Haji Indonesia

   Tabungan haji untuk persiapan haji dan umroh didirikan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad wadiah dan mudharabah. Tidak ada biaya administrasi bulanan, dan jika Anda terdaftar di Siskohat, Anda akan memiliki akses ke ATM dan E-Channel.

d. BSI TabunganKu

   Dengan persyaratan yang mudah dan ringan, tabungan ini diberikan kepada pelanggan individu dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad wadiah yad dhamanah digunakan oleh BSI TabunganKu.

e. BSI Tabungan Pensiun

   Tabungan Pensiun BSI adalah produk simpanan yang dimaksudkan untuk nasabah yang ingin merencanakan pensiun mereka. Lembaga Pengelola Pensiun yang bekerja sama dengan BSI akan menerima dana nasabah.

2. Deposito

a. Deposito Rupiah

merupakan simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang tidak dapat ditarik setiap saat. Prinsip mudharabah digunakan untuk mengelola deposito rupiah bagi individu dan perusahaan. Setoran awal mulai dari Rp 2.000.000 dengan biaya break deposit sebesar Rp 25.000 dan biaya penggantian bilyet yang rusak sebesar Rp 10.000.

b. Deposito Valas

Ada juga opsi deposito BSI yang menggunakan valuta asing USD. Produk keuangan ini menggunakan skema mudharabah, seperti halnya Deposito Rupiah. Deposito valuta dapat digunakan sebagai investasi jangka pendek dengan rentang waktu mulai dari satu, tiga, enam, hingga dua belas bulan.

3. Giro

a. BSI Giro Rupiah

Merupakan hibah dana dari pihak ketiga yang diurus melalui akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah mutlaqah. Dana ini dapat ditarik kapan saja melalui pemindahbukuan untuk membantu bisnis individu atau perusahaan non-pemerintah. Metode pembayaran seperti debit, cek, bilyet giro, dan lainnya dapat digunakan.

b. BSI Giro Valas

Merupakan titipan dana pihak ketiga yang dikelola oleh bank dengan menggunakan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah mutlaqah. Dana ini dapat ditarik kapan saja dengan menggunakan debit, cek, bilyet giro, dan metode pembayaran lainnya dengan cara pemindahbukuan. Ini digunakan untuk mendukung bisnis bisnis milik individu atau organisasi.

4. Produk Pembiayaan

Bank Syariah Indonesia juga menawarkan berbagai jenis pembiayaan menyalurkan dananya, seperti:

a. BSI Griya

Merupakan pinjaman yang dimaksudkan untuk membeli rumah, baik baru maupun bekas. BSI Griya juga memberikan pembiayaan untuk pembelian

ruko atau apartemen, kavling siap bangun, pembangunan atau renovasi rumah, dan ambil alih pembiayaan dari bank lain. BSI Griya menggunakan prinsip mudharabah, BSI Griya juga melakukan refinancing untuk memenuhi kebutuhan klien di lingkungan developer dalam jangka waktu pendek, menengah, atau panjang.

b. BSI Multiguna Hasanah

adalah layanan pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk membeli barang-barang rumah tangga dan jasa seperti pengaturan pernikahan, perawatan rumah sakit, pendidikan, perjalanan wisata, dan penagihan dan pemindahan utang ke lembaga keuangan lainnya yang memiliki aset dasar. Dengan menggunakan akad yang disesuaikan, produk pinjaman ini dapat menggunakan jaminan rumah atas nasabah, pasangan mereka, orang tua, atau anak kandung mereka.

c. BSI OTO

BSI OTO menawarkan layanan pembiayaan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara yang mudah dan dengan tingkat ansuran yang tetap.

d. BSI Pensiun Berkah

adalah layanan pembiayaan untuk penerima manfaat pensiun bulanan seperti pensiunan ASN dan pensiunan janda ASN, pensiunan BUMN/BUMD yang belum memasuki TMT pensiunan namun telah menerima SK pensiun.

e. Pembiayaan Gadai Emas

Nasabah yang ingin melakukan penggadaian namun dalam bentuk emas dapat meminta pembiayaan gadai emas.

f. Pembiayaan Cicil Emas

Jika nasabah ingin membeli emas dalam bentuk emas batangan, nasabah dapat mendapatkan pembiayaan yang disebut Pembiayaan Cicil Emas.

5. Jasa PT Bank Syariah Indonesia Tbk

a. BSI *Mobile Banking*

Merupakan jenis layanan yang ditawarkan oleh Bank BSI kepada pelanggannya melalui aplikasi *mobile banking*. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk membuat transaksi pelanggan lebih mudah, dan mereka dapat menggunakannya kapan saja dan di mana saja dengan koneksi internet.

b. BSI *Net Banking*

Merupakan layanan yang ditawarkan oleh Bank BSI yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi melalui internet. *Net banking* berbeda dari mobile banking karena tidak tersedia secara gratis.

c. BSI *Electronic Payroll*

Salah satu produk layanan yang ditawarkan PT Bank Syariah Indonesia Tbk adalah kemampuan untuk membayar karyawan perusahaan tertentu yang bekerja sama dengan Bank BSI dengan teknologi terkini yang memberikan kemudahan, keamanan, dan fleksibilitas.

d. Kartu ATM

Kartu ATM adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa harus dilayani oleh seorang "teller" manusia.

e. Hasanah *card*

Merupakan kartu yang memiliki fungsi sama seperti kartu kredit yang memiliki hubungan hukum berdasarkan sistem yang ada antara pemangku kepentingan yang mengacu pada Fatwa DSN MUI.

f.BSI jual beli Valas

Merupakan layanan yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang memungkinkan Anda menukar uang Rupiah ke mata uang asing dan sebaliknya.

4.2 Data Khusus

4.2.1 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan tunai mandiri (ATM) adalah produk bank yang diberikan kepada nasabah simpanan pihak ketiga, yaitu pemilik rekening tabungan atau rekening lainnya yang ditetapkan oleh bank atas nama pribadi bukan atas nama organisasi. ATM adalah

mesin kas elektronik yang memungkinkan pelanggan menarik atau menyetor uang tunai atau melakukan pembayaran melalui pemindahbukuan dan melihat saldo dengan memutasi rekening pelanggan. ATM adalah kartu yang diberikan kepada orang yang diterbitkan oleh kantor pusat bank dan dapat diakses melalui kantor cabang atau kantor pusat bank.

Saat ini, ATM mulai beroperasi secara penuh dan merupakan teknologi yang mendorong pembentukan jaringan baru. Salah satu layanan bank adalah ATM, yang membantu nasabah bertransaksi dengan petugas perbankan *(teller)*. Kemajuan dalam teknologi informasi perbankan telah memungkinkan ATM untuk membantu dan memudahkan transaksi nasabah. Sebagian besar orang tahu bahwa ATM dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai *(cash withdrawal)*, tetapi ATM juga memiliki banyak fungsi lain yang dapat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan.

Dalam praktiknya, Bank Syariah Indonesia sudah menggunakan akad pada pembukaan rekening untuk mendapatkan layanan bank ATM. Akad yang digunakan adalah akad wadiah dan akad mudharabah. Skema yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Wadiah adalah konsep simpanan murni yang diberikan oleh pihak yang menyimpan atau menitipkan uang kepada pihak yang menerima uang untuk digunakan sesuai dengan persyaratan.
2) Mudharabah adalah kontrak kerjasama usaha antara dua pihak. Pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal dan pihak lainnya bertindak sebagai pengelola. Keuntungan dari usaha secara mudharabah dibagi sesuai dengan perjanjian yang ditetapkan dalam kontrak.

4.2.2 Faktor-faktor Penyebab Penyalahgunaan PIN ATM

Keluhan nasabah merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja Perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pihak Perusahaan tentunya memiliki kekurangan dalam melayani nasabah karena kebutuhan setiap nasabah berubah dari waktu kewaktu. Ada beberapa hal yang menjadi faktor terjadinya keluhan ATM bermasalah di Bank Syariah Indonesia KC

Jambi Pattimura, antara lain faktor yang berkenaan oleh nasabah kepada *costumer service* adalah:

1. Masalah dengan kartu ATM, yakni lupa PIN ATM, kartu ATM terblokir, kartu ATM tertelan, kartu ATM rusak, ganti kartu, salah transfer.
2. Mesin ATM pada saat Listrik padam
3. Uang dimesin ATM kosong
4. Nasabah menarik uang tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM namun saldo terdebet.
5. Nasabah tidak melakukan transaksi apapun tetapi saldo terdebet.
6. Nasabah mentransfer tidak masuk ke rekening tujuan namun saldonya terdebet.

Berdasarkan jenis-jenis pengaduan ATM bermasalah di atas, bank syariah Indonesia KC Jambi Pattimura tidak memiliki data atau jumlah masing-masing setiap jenis keluhan ATM bermasalah/bulannya. Berikut jumlah keluhan ATM bermasalah/ 6 bulan terakhir pada BSI KC Jambi Pattimura:

Tabel 4. 1 1 Jumlah Keluhan ATM Bermasalah

NO	BULAN	JUMLAH
1.	September 2023	12
2.	Oktober 2023	8
3.	November 2023	6
4.	Desember 2023	15
5.	Januari 2024	8
6.	Februari 2024	17

Sumber: BSI KC Jambi Pattimura

Berdasarkan jumlah keluhan ATM bermasalah di atas mulai bulan September 2023 – Februari 2024 dapat dilihat bahwa jumlah keluhan nasabah pada BSI KC Jambi Pattimura setiap bulannya terdapat keluhan yang cukup banyak. Keluhan tersebut bisa saja bertambah mengingat mesin ATM yang ada di BSI KC Jambi Pattimura sering terjadi gangguan system.

Kartu ATM mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus kembali ke meja teller. Sistem keamanan yang digunakan oleh kartu ATM terdiri dari kode identifikasi pribadi (PIN), yang hanya diketahui oleh nasabah sebagai pemilik kartu ATM. Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa pihak lain tidak akan mengakses kode pengaman atau PIN yang rahasia. Namun, efek dan risiko yang mungkin terjadi dari kemudahan bertransaksi perbankan saat ini. Faktor-faktor berikut dapat menyebabkan penyalahgunaan PIN ATM:

1. Tindakan Fraud, adanya tindakan fraud yang dilakukan oleh pegawai bank, tindakan penyimpangan atau pembiaran yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau menggunakan sarana Bank dengan tujuan mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, sehingga Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan pelaku penipuan memperoleh keuntungan keuangan secara langsung atau tidak langsung.
2. Penyalahgunaan kekuasaan, hal ini dilakukan karena kurangnya integritas sebagai seorang pegawai yang dimana mereka melakukan Tindakan untuk mendapatkan keuntungan pribadi sehingga mereka rela membocorkan data nasabah kepada orang lain.
3. Kelalaian nasabah, penyebab penyalahgunaan PIN ATM juga bisa disebabkan oleh nasabah itu sendiri dimana nasabah lalai dalam menjaga kerahasiaan PIN ATM nya seperti memberitahu *personal identification number* (PIN) kepada kerabat ataupun teman dekat. Hal ini seharusnya tidak boleh dilakukan karena dapat menyebabkan seseorang melakukan kejahatan dengan cara menyalahgunakan PIN tersebut.

4.2.3 Strategi Penanganan Risiko Operasional dalam Penyalahgunaan PIN ATM

Pengaduan dan keluhan nasabah membuka kesempatan bagi BSI KC Jambi Pattimura untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, Perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk. Untuk dapat mengatasi keluhan-keluhan tersebut, tentunya suatu Perusahaan perlu membuat strategi-strategi dalam menangani

nasabahyang melakukan pengaduan. Penelitian ini menjelaskan bagaimana BSI KC Jambi Pattimura menangani permasalahan suatu pengaduan yang dilakukan oleh nasabah lansia terkait penyalahgunaan PIN ATM yang dialaminya.

Penyalahgunaan PIN ATM menyebabkan terjadinya risiko operasional pada BSI KC Jambi Pattimura, jika permasalahan ini tidak diselesaikan maka akan menimbulkan risiko-risiko lainnya. Pihak bank harus mempunyai strategi dalam menyelesaikan permasalahan penyalahgunaan PIN ATM tersebut untuk mencegah risiko operasional.

Untuk menghindari kerugian bagi nasabah dan BSI sendiri, BSI KC Jambi Pattimura telah menerapkan strategi penanganan. Menurut Bapak Fahrur Rozi, strategi ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan akun pribadi nasabah dan keamanan saat bertransaksi dan menggunakan ATM. Pada awal pembukaan rekening tabungan, nasabah sudah dapat memiliki kartu ATM, yang memungkinkan mereka untuk menggunakan ATM. Berdasarkan wawancara kepada BM, BOSM, CS serta Teller BSI KC Jambi Pattimura, terdapat beberapa strategi yang diberikan BSI dalam penanganan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM kepada nasabah sebagai berikut:

1. Memperkuat SDM Perusahaan

   Organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) bank terlibat dalam setiap kegiatan bisnis. Manajemen harus memberikan aturan dan wewenang kepada semua karyawannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Apabila penanganan risiko operasional dilakukan dengan penuh kehati-hatian, tepat, dan efisien sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai bank yang bersangkutan untuk menghasilkan penyelesaian seefektif mungkin, pengetahuan dan keterampilan SDM bank akan sangat berguna dalam menangani risiko operasional terkait penyalahgunaan PIN ATM. Setiap hari, BSI KC Jambi Pattimura melakukan briefing dan sharing untuk memperkuat internal perusahaan.
2. Pemberian Edukasi kepada Nasabah

Penerapan strategi penanganan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM dilakukan dengan pemberian edukasi keamanan Kartu ATM kepada nasabah dengan melakukan hal-hal seperti berikut:

a) Membuat Personal identification Number yang kompleks.
   PIN yang digunakan harus memuat kombinasi angka yang sulit ditebak. Jangan gunakan entri PIN yang sama dengan tanggal lahir atau angka yang mudah ditebak. Langkah ini bertujuan mengurangi risiko jika sewaktu-waktu seseorang berhasil meretas PIN.
b) Jangan sebarkan PIN
   Meskipun sudah jelas, langkah ini perlu diingat dengan baik. Jangan pernah memberikan PIN ATM kepada orang lain, baik kepada teman maupun kerabat dekat.
c) Mengganti PIN ATM secara berkala
   Jangan gunakan PIN yang sama dua kali (mis.PIN sama dengan kartu ATM bank lain) dan Saat mengganti PIN, lakukan perubahan secara menyeluruh jangan sekedar mengganti satu angka saja.

3. Memantau dan mengevaluasi transaksi operasional
   Transaksi dan operasional perbankan tentunya bersifat sensitif sehingga hanya nasabah bersangkutan dan pihak tertentu saja yang mengetahuinya. Apabila terdapat aktivitas mencurigakan yang terjadi, Anda perlu mengonfirmasi dan mengevaluasi aktivitas tersebut. Aktivitas mencurigakan tersebut umumnya berasal dari luar atau eksternal perbankan. Biasanya muncul transaksi besar-besaran yang terjadi di suatu akun sehingga cukup dikhawatirkan apabila bukan pemilik akun bersangkutan yang melakukannya. Namun, selain dari eksternal, tindak kejahatan ini juga bisa berasal dari dalam perusahaan. Pasalnya, tidak jarang juga tindak kejahatan perbankan berasal dari tim perbankan itu sendiri.

Penelitian ini menjelaskan bagaimana bank dalam menangani risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM, pengaduan yang dilakukan oleh

nasabah lansia ke BSI KC Jambi Pattimura membuat bank harus menyiapkan strategi-strategi penanganan untuk permasalahan tersebut. Berdasarkan wawancara terhadap Bapak Mondha Irfandi selaku BM, Bapak Fahrur Rozi selaku BOSM, Ibu Amanda Imalia selaku CS serta Ibu Mery Syahnanda dan Shelly Aulia selaku Teller BSI KC Jambi Pattimura ditemukan bahwa saat ini BSI KC Jambi Pattimura telah melakukan penanganan yang efektif terhadap permasalahan penyalahgunaan PIN ATM dengan memperkuat SDM Perusahaan, Memberikan edukasi terhadap nasabah serta Memantau dan mengevaluasi transaksi operasional. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh ulfida (2020) dan wulansari (2023).

Penelitian ini memberikan kontribusi baru strategi penanganan yang dilakukan oleh bank terhadap penyalahgunaan PIN ATM yang dialami oleh nasabah lansia. Pada penelitian ini BSI KC Jambi Pattimura akan berusaha menjadi bank yang friendly terhadap nasabah lansia mengingat saat ini rentan sekali terjadinya penyalahgunaan PIN ATM yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu. Penyalahgunaan PIN ATM memang bisa terjadi pada siapa saja termasuk nasabah yang bukan lansia tetapi bank akan terus membuat kebijakan-kebijakan untuk mencegah hal tersebut. Saat ini bank melakukan Upaya pencegahan agar tidak terjadi penyalahgunaa PIN ATM dengan terus mengingatkan nasabah untuk selalu berhati dalam bertransaksi sebisa mungkin juga tidak memberikan PIN ATM kepada orang lain termasuk kerabat dekat.

BSI KC Jambi Pattimura juga rutin mensosialisasikan kepada nasabah untuk bertransaksi melalui agen BSI Smart terdekat dari tempat tinggalnya jika kondisi tidak memungkinkan untuk nasabah datang ke kantor BSI langsung. Tujuan dari hal tersebut agar nasabah BSI khusunya nasabah lansia dapat bertransaksi denga naman dan mudah. Mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif tersebut dapat dijumpai dalam POJK Nomor 19/POJK.03/2014. Menyebutkan bahwa melalui layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking)* tersedia produk-produk keuangan yang dapat dijangkau, sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan terkait Strategi Penanganan Risiko Operasional pada Penyalahgunaan PIN ATM di BSI KC Jambi Pattimura, dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor-faktor penyebab terjadinya penyalahgunaan Personal Identification Number (PIN) ATM adalah sebagai berikut: Tindakan fraud yang dilakukan oleh pejabat bank sehingga menyebabkan kerugian bagi nasabah, Penyalahgunaan kekuasaan karena kurangnya integritas sebagai pejabat bank, dan kelalaian nasabah dengan memberikan PIN ATM kepada orang lain. Faktor-faktor penyalahgunaan PIN ATM tersebut dapat menyebabkan bank mengalami risiko operasional.
2. Strategi penanganan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM yang dilakukan oleh BSI KC Jambi Pattimura dengan cara, memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan, pemberian edukasi kepada nasabah mengenai menjaga keamanan kartu ATM dengan cara membuat PIN dengan angka yang kompleks, tidak menyebarkan PIN ke orang lain, Mengganti PIN secara berkala. Kemudian dengan strategi memantau dan mengevaluasi transaksi operasional nasabah. BSI KC Jambi Pattimura juga berusaha menjadi bank yang friendly terhadap nasabah lansia dengan mengingatkan nasabah untuk tidak memberikan PIN ATM kepada orang lain maupun kerabat dekat. Selain itu pihak BSI KC Jambi Pattimura juga rutin melakukan kunjungan kepada nasabah-nasabah lansia yang memiliki simpanan di BSI KC Jambi Pattimura sehingga jika ada kendala dalam bertransaksi dapat langsung dibantu oleh pihak bank.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

a. Kurangnya integritas pegawai dan kurangnya pengetahuan tentang bahaya menyebarkankan PIN ATM dapat berpengaruh terjadinya risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM.
b. Memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) dapat mendukung efektifitas penanganan risiko operasional bank. Penanganan risiko operasional dilakukan dengan penuh kehati-hatian, tepat, dan efisien sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai bank yang bersangkutan untuk menghasilkan penyelesaian seefektif mungkin, pengetahuan dan keterampilan SDM bank akan sangat berguna dalam menangani risiko operasional terkait penyalahgunaan PIN ATM.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi BSI KC Jambi Pattimura dalam menyelesaikan permasalahan risiko operasional pada penyalahgunaan PIN ATM.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan peneliti yang akan datang untuk memperbaiki penelitian ini. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti:

1. Keterbatasan bahan materi seperti jurnal-jurnal referensi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
2. Keterbatasan dalam proses wawancara kerna penulis kesulitan untuk mewawancarai nasabah penyalahgunaan PIN ATM sehingga narasumber dalam penelitian ini hanya kepada pejabat bank serta staff BSI KC Jambi Pattimura.

5.4 Rekomendasi untuk penelitian berikutnya

Adapun saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti harus memahami tentang focus kajian yang akan diteliti yaitu dengan memperbanyak studi literatur yang berkaitan dengan focus kajian.

2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan memperbanyak narasumber dari sisi nasabah penyalahgunaan PIN ATM yang dialami oleh nasabah lansia agar informasi lebih baik dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, *6*(1), 974–980.

Aprilia, Y., Khilmia, A., & Ahmad, Z. I. (2022). Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah: Bibliometrik. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, *9*(2), 192–203.

Arifin, M. (2022). Sistem Pengamanan Mesin ATM dengan menggunakan pengenalan Sidik Jari dan Wajah Face Recognition untuk Meminimalisir Cyber Crime. *OISAA Journal of Indonesia Emas*, *5*(1), 35–42. https://doi.org/10.52162/jie.2022.005.01.5

Baroroh, Z. R., & Faizin, M. (2023). Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR dalam Upaya Meminimalisir Kerugian di Bank Syariah. *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance*, *2*(1), 14–25.

Daimah, D., & Farizki, R. (2021). Strategi Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah: Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, *12*(3), 114–121.

Damaris, R. N., Sitanggang, M., & Simanjuntak, R. P. (2021). Sistem Pengendalian Intern atas Transaksi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Buletin Ekonomi*, *18*(2), 54–63.

Falah, M. M. (2023). PembiayaanAkad Musyarakah Mutanaqisah Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya. *Jurnal Az Zahra: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *1*(1), 621–630.

Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., & Ambarwati, K. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue March). Surabaya: PT. Pustaka Pelajar. Https://Scholar. Google. Com/Citations*.

Harahap, A. S., & Siregar, S. (2020). *Risiko Operasional Pembiayaan Murabahah Perbankan Syariah*. *1*(1), 561–567.

Harahap, N. (2020). *Penelitian kualitatif*.

Irsyad, M. (2023). Perbandingan Perbankan Konvensional Dan Syariah (Studi Mengenai Perbedaan). *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, *4*(2), 65–71.

Khairani, D. (2023). Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. *Al-Bay': Journal of Sharia Economic and Business*, *2*(1), 1–14.

Mashithoh Sitorus, A. (2023). Peran Costumer Service Dalam Mengatasi Masalah Penggunaan Kartu ATM Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. *Center of Knowledge: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat*, 146–152.

Mutiara, Z. S. (2023). *Implementasi Manajemen Risiko Kredit, Risiko Likuiditas dan Risiko Operasional (Studi Kasus Pada PT Bank Nagari Pusat Padang)*.

Nengsih, I., & Meidani, D. (2021). Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional Pada Pt Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, *2*(1), 12–31.

Nurwahida, N., Faizul, F., Wulandari, S., & Damayanti, D. (2021). Persepsi Pengetahuan Dan Sikap Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *3*(2), 140–146.

Sellina, S. (2023). Analisis Strategi dalam Menghadapi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Muamalat Pusat. *Margin: Jurnal Lentera Managemen Keuangan*, *1*(01), 34–40.

Siregar, S. (2022). Studi Literatur Kritis Risiko Reputasi pada Manajemen Risiko Perbankan Syariah. *Jurnal EMT KITA*, *6*(1), 147–157.

Suhyana, F. A., Suseno, S., & Ramli, T. S. (2021). Transaksi Ilegal Menggunakan Kartu ATM Milik Orang Lain. *SIGn Jurnal Hukum*, *2*(2), 138–156.

Sulisrudatin, N. (2021). Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, *9*(1).

Sulistiyo, B., Rasyid, F. A., & Saleh, C. (2024). Relevansi Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Membangun Keadilan Sosial melalui Distribusi Ekonomi yang Adil. *AHKAM*, *3*(1), 38–48.

Syathori, A., Umam, A. K., & Noviyani, A. (2022). Strategi Pemasaran Produk Ib Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Kcp Indramayu. *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, *1*(2), 56–62.

Wintara, I. P. S. B. U., Dharmawan, N. K. S., & Purwanti, N. P. (2022). Mekanisme Pencegahan Kerugian dan Hak Nasabah Terkait Penggunaan

Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, *7*(5), 1–14.

Zega, I. K. (2023). Penegakan Hukum Pidana Bagi Pelaku Kejahatan Perbankan. *DIKTUM*, *2*(3), 84–91.

INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman Wawancara BSI KC Jambi Patttimura

1. Apa pengertian dari PIN ATM?

   Personal Identificatoin Number (PIN) ATM merupakan kode numerik yang rahasia dan unik, yang diberikan oleh bank kepada pemegang kartu ATM sebagai salah satu lapisan keamanan tambahan saat melakukan transaksi. PIN ATM digunakan setiap melakukan transaksi di mesin ATM atau mesin EDC. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa orang yang menggunakan kartu ATM adalah pemilik yang sah.

2. Mengapa PIN ATM bersifat rahasia?

   PIN ATM bersifat rahasia karena merupakan barisan angka yang digunakan untuk menghubungkan data diri seseorang ke system perbankan. Jika PIN ATM disebarkan maka akan berpeluangan terjadinya tindak kejahatan yang dapat dilakukan oleh oknum-oknum tertentu.

3. Apa saja faktor-faktor penyebab penyalahgunaan PIN ATM?

   Faktor penyebab penyalahgunaan PIN ATM bisa terdiri dari dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dapat berupa Tindakan fraud yang dilakukan oleh pegawai bank maupun rendahnya integrasi pegawai. Sedangkan factor eksternal berupa kelalaian yang dilakukan oleh nasabah seperti membuat PIN ATM dengan PIN standar sehingga mudah untuk diakses oleh orang lain, memberitahu PIN ATM kepada kerabat dekat juga menjadi salah satu factor penyebab penyalahgunaan PIN ATM.

4. Risiko apa yang ditimbulkan dari penyalahgunaan PIN ATM?

   Risiko yang dapat ditimbulkan dari penyalahgunaan PIN ATM adalah risiko operasional.

5. Selain risiko operasional,apakah ada risiko lain yang dapat ditimbulkan dari penyalahgunaan PIN ATM?

   Ada, jika risiko operasional tidak diselesaikan dengan baik maka dapat menimbulkan risiko reputasi yang akan dialami oleh bank.

6. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak bank untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan PIN ATM?

   Langkah-langkah yang dilakukan oleh bank adalah dengan memperkuat SDM Perusahaan, memberikan edukasi terhadap nasabah jika PIN ATM bersifat rahasia, serta meningkatkan lagi system keamanan pada PIN ATM.

7. Jika penyalahgunaan PIN ATM terjadi pada kalangan lansia, bagaimana langkah yang di ambil oleh pihak bank untuk mengantisipasi hal tersebut agar tidak terjadi?

   Langkah yang diambil oleh pihak untuk mengantisipasi agar tidak terjadi penyalahgunaan PIN ATM pada nasabah lansia adalah dengan memberikan edukasi terhadap nasabah tersebut bahwa PIN ATM bersifat rahasia jadi sebisa mungkin untuk tidak menyebarkan PIN ATM kepada kerabat dekat maupun orang yang tidak dikenal.

8. Apakah Bank akan menjadi bank yang friendly terhadap nasabah lansia? Terkait PIN atau bagaimana kebijakan khusus mengenai hal tersebut mengingat banyak kalangan lansia yang masih memiliki banyak simpanan namun terkendala hal tersebut?

   Bank akan berusaha menjadi bank yang friendly terhadap nasabah lansia mengingat saat ini rentan sekali terjadinya penyalahgunaan PIN ATM yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu. Penyalahgunaan PIN ATM memang bisa terjadi pada siapa saja termasuk nasabah yang bukan lansia tetapi bank akan terus membuat kebijakan-kebijakan untuk mencegah hal tersebut. Saat ini bank melakukan Upaya pencegahan agar tidak terjadi penyalahgunaa PIN ATM dengan terus mengingatkan nasabah untuk selalu berhati dalam

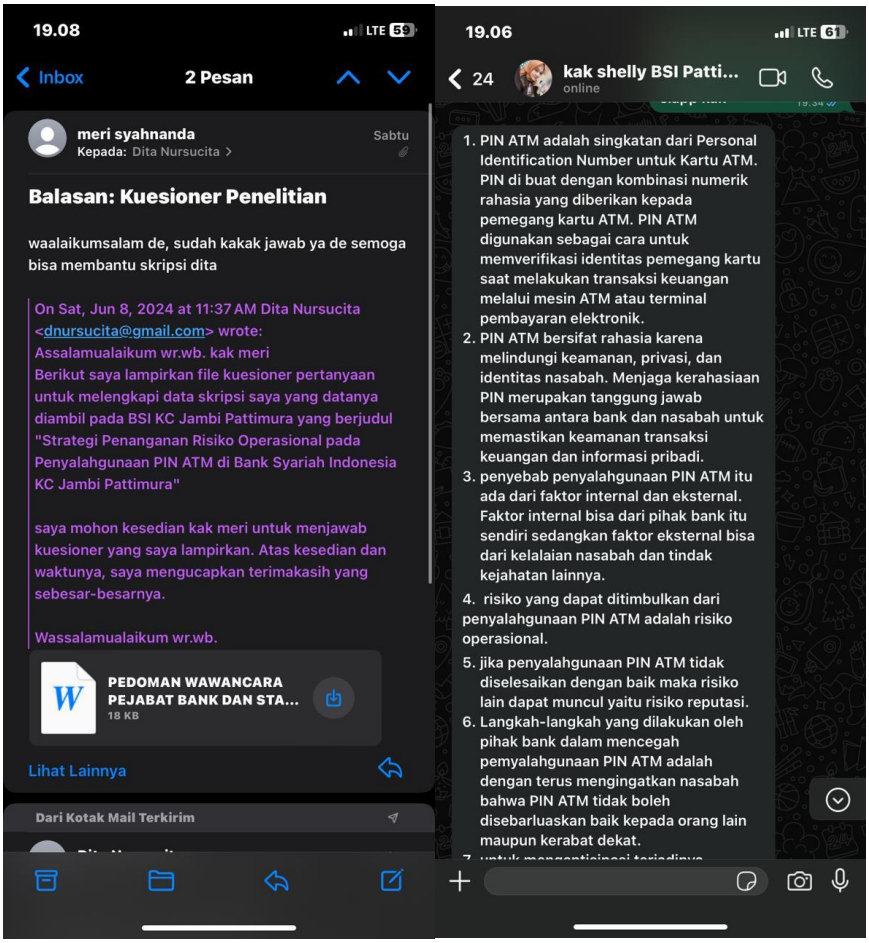
bertransaksi sebisa mungkin juga tidak memberikan PIN ATM kepada orang lain termasuk kerabat dekat. Selain itu pihak BSI KC Jambi Pattimura juga rutin melakukan kunjungan kepada nasabah-nasabah lansia yang memilki simpanan di BSI KC Jambi Pattimura sehingga jika ada kendala dalam bertransaksi dapat langsung dibantu oleh pihak bank.

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap	: Dita Nursucita
Tempat dan tanggal lahir	: Pematang Jering, 06 Agustus 2002
Alamat tempat tinggal	: Rt.06 Desa Pematang Jering, Jambi
Nomor Handphone	: 082178989706
E-mail	: 20213005@students.uii.ac.id
Riwayat Pendidikan	: 1. SDN 73/Pematang Jering
	2. SMPN 1 Muaro Jambi
	3. SMA Adhyaksa 1 Kota Jambi

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Wawancara


19.08
Inbox
2 Pesan
meri syahnanda
Kepada: Dita Nursucita
Sabtu
Balasan: Kuesioner Penelitian
waalaikumsalam de, sudah kakak jawab ya de semoga bisa membantu skripsi dita
On Sat, Jun 8, 2024 at 11:37 AM Dita Nursucita <dnursucita@gmail.com> wrote:
Assalamualaikum wr.wb. kak meri
Berikut saya lampirkan file kuesioner pertanyaan untuk melengkapi data skripsi saya yang datanya diambil pada BSI KC Jambi Pattimura yang berjudul "Strategi Penanganan Risiko Operasional pada Penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia KC Jambi Pattimura"
saya mohon kesedian kak meri untuk menjawab kuesioner yang saya lampirkan. Atas kesedian dan waktunya, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
Wassalamualaikum wr.wb.
PEDOMAN WAWANCARA PEJABAT BANK DAN STA...
18 KB
Lihat Lainnya
Dari Kotak Mail Terkirim
19.06
24
kak shelly BSI Patti...
online
1. PIN ATM adalah singkatan dari Personal Identification Number untuk Kartu ATM. PIN di buat dengan kombinasi numerik rahasia yang diberikan kepada pemegang kartu ATM. PIN ATM digunakan sebagai cara untuk memverifikasi identitas pemegang kartu saat melakukan transaksi keuangan melalui mesin ATM atau terminal pembayaran elektronik.
2. PIN ATM bersifat rahasia karena melindungi keamanan, privasi, dan identitas nasabah. Menjaga kerahasiaan PIN merupakan tanggung jawab bersama antara bank dan nasabah untuk memastikan keamanan transaksi keuangan dan informasi pribadi.
3. penyebab penyalahgunaan PIN ATM itu ada dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal bisa dari pihak bank itu sendiri sedangkan faktor eksternal bisa dari kelalaian nasabah dan tindak kejahatan lainnya.
4. risiko yang dapat ditimbulkan dari penyalahgunaan PIN ATM adalah risiko operasional.
5. jika penyalahgunaan PIN ATM tidak diselesaikan dengan baik maka risiko lain dapat muncul yaitu risiko reputasi.
6. Langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak bank dalam mencegah pemyalahgunaan PIN ATM adalah dengan terus mengingatkan nasabah bahwa PIN ATM tidak boleh disebarluaskan baik kepada orang lain maupun kerabat dekat.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 724/Ka.Div/10/Div.PP/VI/2024

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	**Dita Nursucita**
Nomor Mahasiswa	:	**20213005**
Dosen Pembimbing	:	**Ahmad Rifqi Hidayat S.IP., M.M.**
Program Studi	:	**Analisis Keuangan**
Judul Karya Ilmiah	:	**Strategi Penanganan Risiko Operasional pada Penyalahgunaan PIN ATM di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura**
Nomor Hp	:	**082178989706**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **20% (dua puluh persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 13 Juni 2024

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA ★ YOGYAKARTA ★ FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Suwardi, S.IP., M.IP