

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Diskusi akan teknologi pada aspek keuangan, khususnya pada konteks Bank Syariah, masih relevan hingga saat ini. Saat ini, *Fintech* adalah abreviasi untuk *Financial Technology* atau teknologi keuangan. *Fintech* merujuk pada aplikasi teknologi dalam sistem finansial yang menciptakan layanan, produk, model bisnis baru, dan/atau teknologi.

Kondisi ekonomi yang berkembang tidak hanya mempengaruhi perekonomian Indonesia, tetapi juga industri keuangan negara ini. Hal ini berkaitan dengan kemunculan teknologi finansial (*Fintech*). *Fintech* merujuk pada istilah yang diterapkan dalam menggambarkan terobosan dalam layanan keuangan. *Fintech* membuat berbagai model transaksi menjadi lebih mudah, ekspres, dan efisien. Namun, inovasi *Fintech* saja belum cukup untuk mengatasi masalah ini; diperlukan peran perusahaan rintisan (*start-up*) untuk membangun konsep keuangan yang ada. *Fintech* sendiri adalah istilah yang merujuk pada teknologi yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat layanan keuangan, termasuk di dalamnya layanan perbankan. Dalam konteks

pengelolaan risiko operasional, *Fintech* dapat menjadi solusi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengurangi risiko dan mempercepat proses operasional.

Teknologi Keuangan, yang dikenal sebagai *Fintech*, adalah sebuah kebaruan di industri keuangan yang paling berpengaruh terhadap teknologi saat ini. Clayton menyatakan bahwa tujuan dari inovasi ini adalah untuk menekankan pada aspek praktis, kemudahan penggunaan, keberlanjutan, dan biaya ekonomi. Kemunculan *Fintech* dimulai ketika muncul isu dalam masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh industri perbankan karena beragam dalih yang melatarbelakanginya. Salah satu masalah yang dibahas adalah adanya serangkaian regulasi yang sangat ketat, seperti kebijakan bank dan penurunan kemampuan industri perbankan dalam memenuhi kebutuhan penduduk setempat. Akibatnya, masyarakat umum yang terus-menerus terpinggirkan dari layanan bank tidak dapat menerima bantuan dari bank. Hal ini menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang tidak dapat diandalkan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Miswan Ansori, (2019) “Perkembangan dan Dampak *Financial Technology* (*Fintech*) Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah”: Jurnal Studi Keislaman, vol. 5, no. 1, (April, 2019), h. 32

Di Indonesia, banyak perusahaan *Fintech* yang beroperasi, salah satunya adalah PT Alami Fintek Sharia yang menyediakan platform *peer-to-peer* (P2P) *lending* dengan fokus utama pada UMKM. Perusahaan ini telah mengesahkan perjanjian kerjasama dengan PT Bank Syariah Indonesia Tbk guna menyalurkan anggaran kepada UMKM melalui *channeling* berbasis teknologi informasi. Selain itu, BSI secara konsisten menerapkan sistem dukungan bagi UMKM, termasuk mendirikan Pusat UMKM BSI di berbagai kota di Indonesia. Pusat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan regional UMKM melalui pembelajaran *peer-to-peer*, penyediaan ruang kerja bersama, dan berbagi informasi antar peserta UMKM. Program Talenta Wirausaha BSI, yang juga dikenal sebagai akselerator, membantu para pemilik usaha dalam meningkatkan kapasitas bisnis mereka (*scale up*), mengoptimalkan kinerja *agregator* dan *reseller*, serta meningkatkan penjualan dan sumber daya manusia (SDM). Dana disalurkan melalui program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), dimana KUR Syariah dilaksanakan, dan program ini berkolaborasi dengan Kementerian dan BUMN.<sup>2</sup>

Pertumbuhan dalam sektor perbankan syariah di Indonesia di periode selanjutnya juga diakui sebagai salah satu aspek yang

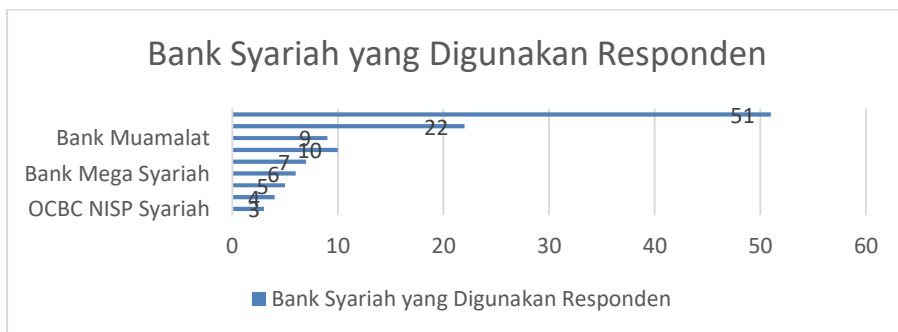
---

<sup>2</sup> “BSI Dan Alami Berkolaborasi Perkuat Segmen SME Dan Mikro,” *Kontan.Co.Id*, last modified 2022, accessed December 24, 2023, <https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-dan-alami-berkolaborasi-perkuat-segmen-sme-dan-mikro>.

menjanjikan. Data statistik perbankan syariah pada bulan Maret 2023 yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat adanya 13 Bank Umum Syariah (BUS), 33 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 171 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Survei yang dilaksanakan oleh Populix menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) mendominasi sebagai pilihan utama masyarakat Indonesia, dengan 51% dari responden menggunakan layanan BSI. Sementara itu, BCA Syariah, Aladin Syariah, dan Bank Muamalat masing-masing digunakan oleh 22%, 10%, dan 9% dari responden (Databoks, 2023).

Berikut merupakan Grafik yang menggambarkan Presentase Penggunaan Bank Syariah di Indonesia:

**Grafik 1.1**



### **Presentase Bank Syariah yang digunakan Masyarakat Indonesia**

(Sumber: Databoks, 2023)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/bsi-bank-syariah-yang-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia>

Pesatnya perkembangan bank syariah saat ini turut diiringi dengan kompleksitas risiko yang melekat dalam operasionalnya, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagaimana diungkapkan oleh Suhaimi pada tahun 2021. Risiko operasional menjadi perhatian utama, karena sering terjadi di bank syariah. Risiko operasional berpotensi terjadi berdasarkan ketidakmemadaiannya proses internal, kegagalan dalam pelaksanaan internal, kelalaian sumber daya manusia, kegagalan sistem, atau episode eksternal yang dapat menghambat operasional suatu bank. BSI dituntut untuk secara proaktif mengelola risiko tersebut agar tidak menghambat kinerja operasionalnya. Dengan menerapkan manajemen risiko operasional yang efektif, BSI diharapkan dapat merasakan dampak positif dalam menjaga kelancaran operasional dan keberlanjutan bisnisnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri menghadapi sepuluh jenis risiko yang mencakup risiko pasar, risiko likuiditas, risiko kredit, risiko operasional, risiko kepatihan, risiko reputasi, risiko imbal hasil, risiko investasi, risiko hukum, dan risiko strategi. Risiko operasional adalah dampak dari kekurangan atau ketidakefektifan proses internal, kegagalan operator, kelalaian sumber daya manusia, atau episode eksternal yang berpotensi menghambat keterampilan bank dalam

menjalankan operasinya. Setiap risiko operasional dapat berasal dari satu atau lebih penyebab.

**Tabel 1.1**  
**Peringkat Risiko BSI per 31 Desember 2022**

<b>No</b>	<b>Risiko</b>	<b>Inherent Risk</b>	<b>Kualitas Penerapan Manajemen</b>	<b>Net Risk</b>
1	Risiko Kredit	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
2	Risiko Pasar	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
3	Risiko Likuiditas	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
4	Risiko Operasional	<i>Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
5	Risiko Hukum	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
6	Risiko Reputasi	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
7	Risiko Strategi	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
8	Risiko Kepatuhan	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
9	Risiko Investasi	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
10	Risiko Timbal Balik	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
<b>Peringkat Komposit</b>		<b>Low to Moderate</b>	<b>Satisfactory</b>	<b>2</b>

(Sumber: BSI, 2022)

(<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2022-ID/274/index.html>)

Dari Tabel 1.1 yang mencatat peringkat risiko BSI pada tanggal 31 Desember 2022, terlihat bahwa risiko Bank Syariah Indonesia (BSI) tersusun atas sepuluh bentuk, termasuk risiko pasar, risiko likuiditas, risiko kredit, risiko operasional, risiko kepatuhan, risiko reputasi, risiko imbal hasil, risiko investasi, risiko hukum, dan risiko strategi. Risiko operasional BSI dinilai memiliki peringkat risiko rasional, menandakan tingkat risiko sedang yang perlu ditangani untuk menguranginya. Dalam efektivitas penggunaan *Financial Technology (Fintech)* dalam mengelola risiko operasional BSI, implementasi teknologi ini dapat berperan dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi risiko operasional. *Fintech* dapat membantu dalam otomatisasi proses internal, meminimalkan kesalahan manusia, dan meningkatkan keandalan sistem, sehingga dapat menjadi solusi untuk mengurangi risiko operasional yang dinilai moderat tersebut. Penerapan *Fintech* dengan baik dapat memberikan dampak positif terhadap pengelolaan risiko operasional BSI, mendukung upaya mitigasi risiko, dan meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi tantangan operasional.

Salah satu contoh penggunaan *Fintech* dalam pengelolaan risiko operasional di BSI untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam

pengelolaan risiko operasional adalah penggunaan aplikasi *Mobile Banking (BSI Mobile)*. Melalui aplikasi *BSI Mobile*, BSI dapat meminimalisir potensi risiko operasional yang mungkin timbul dalam proses perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi ini, BSI dapat memberikan layanan perbankan kepada nasabahnya dengan lebih efisien dan aman.<sup>3</sup> Dengan demikian, nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan mereka dengan lebih cepat dan mudah, sehingga meminimalkan risiko operasional yang terkait dengan transaksi manual di kantor cabang.

Selain itu, BSI juga menerapkan teknologi biometrik seperti pengenalan wajah dan sidik jari untuk otentikasi nasabah dalam proses transaksi perbankan.<sup>4</sup> Hal ini mampu membantu menyusutkan risiko penipuan serta identitas palsu yang sering terjadi dalam layanan perbankan konvensional.

Penggunaan *Fintech* juga dapat membantu BSI dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah. BSI dapat menggunakan teknologi chatbot atau layanan

---

<sup>3</sup> Anita Tri Milza et al., "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking," *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business* 3, no. 1 (2021): 1–12.

<sup>4</sup> Ayu Rahma Nengsi et al., "Kajian Kualitas Mobile Banking Dan Dinamika Kepuasan Nasabah BSI Kota Takengon," *MUBEZA : Pemikiran Hukum dan Ekonomi Islam* 13, no. 1 (2023).



otomatis lainnya untuk membantu nasabah melakukan transaksi dan memperoleh keterangan atau penjelasan menyeluruh mengenai produk dan layanan yang tersedia di bank. Hal ini dapat membantu memaksimalkan kepuasan konsumen dan memperkuat loyalitas nasabah terhadap BSI. Namun, penggunaan *Fintech* juga memiliki risiko yang perlu ditata dengan baik oleh BSI. Risiko-risiko tersebut antara lain: risiko reputasi, risiko keamanan informasi, dan risiko kepatihan akan peraturan yang berlaku.

Oleh karena itu, terdapat kasus atau masalah yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Alam Sutera Tangerang terkait Penggunaan *Fintech* terhadap Pengelolaan Risiko Operasionalnya. Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Ibu Hartini Ningsih sebagai *Branch Operation and Service Manager* menyatakan bahwa:

“Risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutra terkait dengan penggunaan layanan *Fintech*, khususnya layanan BSI Mobile. Yaitu Pada periode Mei, ada terjadi kesalahan yang menyebabkan layanan BSI Mobile tidak dapat berfungsi selama lima hari. Hal ini disebabkan oleh upaya serangan siber yang mengakibatkan kebocoran data nasabah dan karyawan BSI. Namun, data yang bocor bukanlah data inti perbankan, melainkan data operasional pada PC kerja, bukan data yang bersifat rahasia. Akibatnya, kesalahan sistem ini telah menimbulkan risiko operasional yang merugikan kelancaran operasi sistem perbankan, di mana bank tidak dapat melakukan pembayaran, sehingga menimbulkan risiko material dan finansial

yang sangat tinggi bagi bank dan BSI sendiri.”<sup>5</sup>

Berdasarkan penjabaran wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa risiko operasional memegang peranan penting dalam pertumbuhan dan profitabilitas Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutra. Jika kekeliruan sumber daya manusia dan kegagalan sistem berlangsung berkepanjangan, maka operasi tidak dapat dilangsungkan serta dikelola secara efektif, yang berpotensi menyebabkan Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutra gagal meraih keuntungan serta kesulitan dalam menghadapi prosedur operasional yang muncul, Poin dalam kasus atau masalah yang tercantum pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Alam Sutra Tangerang yaitu antara lain :

1. Keamanan Data: Penggunaan *Fintech* membutuhkan pertukaran data yang sensitif antara bank syariah dan penyedia layanan *Fintech*. Masalah keamanan data menjadi perhatian utama karena risiko kebocoran atau penyalahgunaan informasi pribadi dan keuangan nasabah dapat merugikan bank syariah. Kerentanan terhadap serangan siber dan upaya phishing atau hacking juga meningkat dengan meningkatnya penggunaan *Fintech* .

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Hartini Ningsih, Pada Tanggal 14 Oktober 2023, Pukul 14.30.

2. Keterbatasan Regulasi: Industri *Fintech* berkembang pesat dan seringkali menghadapi keterbatasan regulasi. Bank syariah harus memastikan bahwa penyedia layanan *Fintech* yang mereka gunakan mematuhi standar dan peraturan yang berlaku dalam industri keuangan. Keterbatasan regulasi ini dapat mempengaruhi pengelolaan risiko operasional karena kurangnya pedoman yang jelas dan perlindungan bagi bank syariah.

Penting bagi bank syariah untuk mengatasi masalah-masalah ini dengan membangun kerangka kerja yang kokoh untuk mengelola risiko yang terkait dengan penggunaan *Fintech*. Ini mencakup pemilihan penyedia layanan *Fintech* yang tepercaya, pengembangan kebijakan keamanan yang kuat, pemantauan secara terus-menerus terhadap perubahan regulasi, dan peningkatan kesadaran dan pemahaman teknologi di kalangan staf bank syariah.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti berminat untuk mengulas lebih lanjut dan menerapkan judul **“Analisis Penggunaan *Fintech* Pada Penerapan Pengelolaan Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutera)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk meneliti penggunaan *Fintech* dalam pengelolaan risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutra, beberapa fokus penelitian yang dapat diangkat antara lain:

1. Penggunaan *Fintech* dalam mengelola risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya BSI KCP Tangerang Alam Sutra.
2. Efektivitas penggunaan *Fintech* dalam mengurangi risiko operasional di Bank Syariah Indonesia.
3. Persepsi nasabah terhadap efektivitas dan penganganan yang diperoleh dari penggunaan *Fintech* dalam pengelolaan operasional di Bank Syariah Indonesia dari Risiko yang terjadi pada Risiko Operasional.

Dalam melakukan penelitian, dapat dilaksanakan pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak BSI terkait penggunaan *Fintech*, observasi langsung di kantor BSI KCP Tangerang Alam Sutra, serta survey online kepada nasabah BSI untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap penggunaan *Fintech* di bank tersebut.

### C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi *Financial Technology (Fintech)* mempengaruhi pengelolaan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tangerang Alam Sutera?
2. Bagaimana penerapan jenis *Fintech* pada risiko operasional dilakukan untuk mengatasi masalah yang terjadi dan Analisis SWOT dalam penggunaan *Fintech* oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutera?

### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menilai dampak dan peran penggunaan *Financial Technology (Fintech)* terhadap pengelolaan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tangerang Alam Sutera, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan manfaat konkret yang dihasilkan atau potensial timbul.
2. Untuk Mengidentifikasi Digitalisasi dan Upaya dalam penerapan *Fintech* oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Alam Sutera,

serta menganalisis dalam Analisis SWOT untuk mengatasi risiko yang terjadi, termasuk respons nasabah terhadap keamanan data tersebut.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Akademik**

Hasil temuan riset ini diharapkan mampu memperluas pemahaman audiens, serta menjadi bahan rujukan peneliti yang tertarik meneliti terkait penggunaan *Fintech* dan pengelolaan risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia khususnya KCP Tangerang Alam Sutera.

### **2. Lembaga Perbankan Syariah**

Hasil riset ini diharapkan mampu menyampaikan pemahaman yang lebih baik kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan industri perbankan syariah secara luas tentang penggunaan *Fintech* dalam pengelolaan risiko operasional

### **3. Penulis**

Bagi penulis sendiri, diharapkan riset ini dapat menjadi aparatus dalam mendeteksi dan menelaah berbagai jenis isu penggunaan *Fintech* dan pengelolaan risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia, khususnya KCP Tangerang Alam Sutera.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penyusunan proposal dan skripsi selanjutnya, peneliti mengorganisir struktur penulisan ke dalam lima bab sebagai berikut:

1. **BAB I (Bab Pertama):** Bagian ini membahas latar belakang, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.
2. **BAB II (Bab Kedua):** Bagian ini membahas kajian pustaka untuk menguraikan teori yang relevan dengan kondisi objek penelitian. Di sini, disajikan teori-teori yang mendukung berdasarkan literatur yang relevan serta penelitian terdahulu yang relevan.
3. **BAB III (Bab Ketiga):** Bagian ini menjelaskan metode analisis yang digunakan dalam penelitian, termasuk data yang digunakan beserta sumbernya, serta teknik analisis data yang diterapkan.
4. **BAB IV (Bab Keempat):** Bagian ini memberikan gambaran umum tentang objek penelitian dan hasil analisis data, serta membahas hasil dari penelitian yang dilakukan.
5. **BAB V (Bab Kelima):** Bagian ini berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.