

SKRIPSI

**MANAJEMEN RESIKO DALAM PENYELESAIAN MASALAH
SETOR TUNAI DI ATM BANK MANDIRI PAREPARE
(Analisis Ekonomi Islam)**



2020

**MANAJEMEN RESIKO DALAM PENYELESAIAN MASALAH
SETOR TUNAI DI ATM BANK MANDIRI PAREPARE
(Analisis Ekonomi Islam)**



2020

**MANAJEMEN RESIKO DALAM PENYELESAIAN MASALAH
SETOR TUNAI DI ATM BANK MANDIRI PAREPARE
(Analisis Ekonomi Islam)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**DWI ULFA DESRIANA
NIM 15.2300.183**

Kepada

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Ulfa Desriana
 Judul Skripsi : Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)
 Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.183
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam B.3637/In.39/PP.00.09/12/2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Dr. Damirah., S.E., M.M.
 NIP : 19760604 200604 2 001
 Pembimbing Pendamping : Ade Hastuty., S.T., S.Kom., M.T.
 NIP : 19720120 200901 1 002

Mengetahui :

Dekan,
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



[Signature]
 Dr. Muhammad Kamal Zubair., M.Ag.,
 NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

MANAJEMEN RESIKO DALAM PENYELESAIAN MASALAH
SETORAN TUNAI DI ATM BANK MANDIRI PAREPARE
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)

Disusun dan diajukan oleh

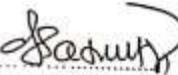
DWI ULFA DESRIANA
NIM 15.2300.183

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 10 Maret 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Damirah., S.E., M.M. 
NIP : 19760604 200604 2 001

Pembimbing Pendamping : Ade Hastuty., S.T., S.Kom., M.T. 
NIP : 19720120 200901 1 002

Rektor, Institut Agama Islam Negeri Parepare
Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Ahmad Sultra Rustan., M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002


Imamad Kamal Zubair., M.Ag.
19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Dwi Ulfa Desriana

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.183

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam B.3637/In.39/PP.00.09/12/2018

Tanggal Kelulusan : 10 Maret 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Damirah., S.E., M.M. (Ketua) 

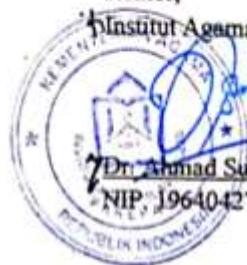
Ade Hastuty., S.T., S.Kom., M.T. (Sekretaris) 

Rusnaena., M.Ag. (Anggota) 

Dr. M. Nasri H., M.Ag. (Anggota) 

Mengetahui :

Rektor,
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare




Dr. Ahmad Sultra Rustan., M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemne Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan serta do'a dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Sanawiyah, S.Pd dan Ayahanda tercinta Mustafa Salim, S.E yang telah memberikan do'a tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” dan Bapak Dr. Zainal Said, M.H. sebagai “Wakil Dekan I FEBI” serta Bapak Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd. sebagai “Wakil Dekan II FEBI”. atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.

3. Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku “Dosen Pembimbing Utama” dan Ibu Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T. selaku “Dosen Pembimbing Pendamping” atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Ibu Dr. Hj. Muliati, M. Ag. selaku Penasehat Akademik khusus untuk penulis atas arahnya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi “Perbankan Syariah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
8. Bapak Yudhyanto R. Saupadang selaku Branch Manager dan kepada segenap pegawai pegawai Bank Mandiri Cabang Parepare yang telah memberikan support dalam penyelesaian penelitian penulis.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Parepare, 10 Maret 2020
Penulis,



Dwi Ulfa Desriana
NIM. 15.2300.183



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dwi Ulfa Desriana
NIM : 15.2300.183
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 09 Desember 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Resiko dalam Penyelesaian
Masalah Setoran Tunai di Bank Mandiri Parepare
(Etika Islam dalam Konsumsi)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 10 Maret 2020
Penulis,



Dwi Ulfa Desriana
NIM. 15.2300.183

ABSTRAK

Dwi Ulfa Desriana, Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam). (Dibimbing Oleh Ibu Damirah dan Ibu Ade Hastuty).

Penelitian ini akan mengkaji tiga permasalahan yaitu: Bagaimana manajemen risiko pada setor tunai di ATM Bank Mandiri KC Parepare, bagaimana tanggapan nasabah pada setor tunai di ATM bank Mandiri KC Parepare dan bagaimana ekonomi islam dalam ATM setor tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen risiko Bank Mandiri KC Parepare dalam setoran tunai di ATM.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dalam manajemen risiko pada setoran tunai di ATM Bank Mandiri KC Parepare dilakukan dengan penyesuaian strategi dan hasil dari identifikasi risiko, pemantauan serta pengendalian risiko dan dengan evaluasi yang dilakukan oleh pihak bank untuk melihat hasil dari kinerja bank terhadap manajemen risiko termasuk pada ATM setor tunai. 2) Tanggapan nasabah dilakukan dengan melihat bagaimana tanggapan para nasabah selaku pengguna menyatakan bahwa ATM setor tunai sangat membantu nasabah dalam manabung dan melakukan transaksi lainnya yang dapat di lakukan diluar jam kerja termasuk dihari libur. 3) Dalam ATM setor tunai dengan perinsip Ekonomi Islam di mana tindakan yang dilakukan berdasarkan pada hukum islam, yaitu tauhid, adil, kehendak bebas dan amanah.

Kata kunci: Manajemen Risiko, ATM setor tunai, Ekonomi Islam.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2. Tinjauan Teoretis	10
2.2.1. Teori Manajemen Risiko	10
2.2.2. Teori Setor Tunai.....	18
2.2.3. Teori ATM.....	20

2.2.4. Teori Ekonomi Islam.....	24
2.3. Tinjauan Konseptual	28
2.4. Bagan Kerangka Pikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.3. Fokus Penelitian.....	33
3.4. Sumber data yang digunakan	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Risiko yang Kerap muncul pada Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare	36
4.2. Tanggapam Pihak Bank Mandiri Parepare terhadap Resiko Setor Tunai di ATM	51
4.3. Tinjauan Ekonomi Islam dalam Setor Tunai di ATM Bank Mandiri.. ..	54
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Bagan Kerangka Pikir	31



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Keterangan Izin Melaksanakan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	64
2	Surat Keterangan Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare	66
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Mandiri KC Parepare	67
4	Transkrip Wawancara	68
5	Surat Keterangan Wawancara dengan Pimpinan Bank Mandiri KC Parepare	74
6	Surat Keterangan Wawancara dengan Nasabah Bank Mandiri KC Parepare	75
7	Dokumentasi Bersama Pimpinan dan Nasabah Bank Mandiri KC Parepare	82
8	Riwayat Hidup	85

BAB I PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah

Bank merupakan tempat penting bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan meminjam uang. Namun Bank harus memulai mengenal risikonya, mulai dari menetapkan tujuan dan strategi manajemen Risiko, mengidentifikasi risiko, mengukur risiko terhadap manajemen risiko yang dilakukan.

Disini saya akan membahas tentang manajemen risiko perbankan dalam masalah sistem teknologi, semoga materi ini bisa bermamfaat untuk kita semua. Sebagai sebuah entitas bisnis, dalam kegiatan usahanya khususnya dalam perbankan menghadapi risiko-risiko yang memiliki potensi mendatangkan kerugian. Risiko ini tidaklah bisa selalu dihindari tetapi harus dikelola dengan baik tanpa harus mengurangi hasil yang harus dicapai. Risiko yang dikelola dengan tepat dapat memberikan manfaat kepada bank dalam menghasilkan laba.

Sebagai salah satu pilar sektor keuangan dalam melaksanakan fungsi intermediasi dan pelayanan jasa keuangan, sektor perbankan jelas sangat memerlukan adanya distribusi risiko yang efisien. Tingkat efisiensi dalam distribusi risiko inilah yang nantinya menentukan alokasi sumberdaya dana di dalam perekonomian. Oleh karena itu pelaku sektor perbankan, dan bank syariah khususnya di tuntut untuk mampu secara efektif mengelola risiko yang dihadapinya.

Penerapan sistem manajemen risiko pada perbankan sangat diperlukan, baik untuk menekan kemungkinan terjadinya kerugian akibat risiko maupun

memperkuat struktur kelembagaan, misalnya kecukupan modal untuk meningkatkan kapasitas, posisi tawar dan reputasinya dan meningkatkan fasilitas transaksi melalui teknologi dalam menggaet nasabah. Kewajiban penerapan manajemen risiko oleh Bank Indonesia (BI) yang disusul oleh ketentuan kecukupan modal dan menambah beban perhitungannya yang dinilai sejauh ini cukup kompleks, telah memberikan kontribusi penting bagi kelangsungan usaha perbankan nasional.

Tuntutan pengelolaan risiko semakin besar dengan adanya penetapan standar-standar Internasional oleh Bank *For International Settlements* (BIS) dalam bentuk *Basel I* dan *Basel II Accord*. Dan Perbankan Indonesia mau tidak mau harus mulai masuk kedalam era pengelolaan risiko secara terpadu (*integrated management*) dan pengawasan berbasis risiko (*risk based supervision*).¹

Manajemen risiko sangat penting bagi stabilitas perbankan, hal ini karena bisnis perbankan berhubungan dengan risiko. Dalam kegiatannya, baik menghadapi berbagai risiko, seperti risiko kredit (pembiayaan), risiko pasar dan risiko operasional. Manajemen risiko yang baik bagi bank bisa memastikan bank akan selamat dari kehancuran jika keadaan terburuk terjadi.

Ada beberapa alasan mengapa manajemen risiko harus diterapkan dalam Perbankan, dan mengapa begitu penting. Alasan tersebut menurut Zulfikar diantaranya meliputi (1) Bank adalah perusahaan jasa yang pendapatannya diperoleh dari interaksi dengan nasabah sehingga risiko tidak mungkin tidak ada, (2) dengan mengetahui risiko maka kita dapat mengantisipasi dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam menghadapi nasabah bermasalah, (3) dapat lebih menumbuhkan

¹<http://lisdarina.blogspot.co.id/2012/06/makalah-manajemen-risiko-bank-syariah.html>

pemahaman pengawasan, yang merupakan fungsi sangat penting dalam aktivitas operasional, dan (4) faktor sejarah krisis Perbankan Nasional.

Sebagai lembaga intermediasi keuangan berbasis kepercayaan sudah seharusnya bank dan bank syariah khususnya menerapkan sistem manajemen risiko. Hal tersebut sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum, yang mengatur agar masing-masing bank menerapkan manajemen risiko sebagai upaya meningkatkan efektivitas *Prudential Banking*.²

Dengan demikian untuk memenuhi kepuasan nasabah, perbankan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah agar tetap setia pada suatu bank, setiap layanan yang disediakan akan memiliki tingkat risiko tertentu yang akan didapatkan oleh pengguna suatu layanan. Adapun risiko yang akan dihadapi oleh nasabah atau pengguna ATM setor tunai relatif lebih kecil dibandingkan dengan risiko nasabah yang melakukan transaksi langsung di bank. Karena layanan ini sudah memiliki keamanan yang sangat baik atau keamanan yang berlapis untuk menjaga keamanan dalam melakukan semua jenis transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Tujuan utama perbankan menyediakan layanan ATM setor tunai untuk memenuhi kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa ada batasan waktu dan bisa dilakukan kapan saja, tanpa nasabah harus menunggu jam kerja bank.

Penerapan manajemen risiko pada perbankan mempunyai sasaran agar setiap potensi kerugian yang akan datang dapat diidentifikasi oleh manajemen sebelum transaksi, atau pemberian pembiayaan dilakukan. Dan konsep manajemen risiko

²Onno W Purbo dan Aang Arif Wahyudi, " *mengenal e-commerce*" Jakarta : Elexmedia komputerindo, 2000. h. 16

yang terintegrasi, diharapkan mampu memberikan suatu *sort and quick report* kepada dewan direktur guna mengetahui paparan Risiko yang dihadapi bank secara keseluruhan.

Ekonomi Islam merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi yang diilhami oleh nilai-nilai dan ajaran Islam. Dalam penelitian ini, Ekonomi Islam dijadikan sebagai sudut pandang dalam menganalisis. Maka yang dimaksud dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Risiko Dalam penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri KC Parepare” adalah ingin melihat perilaku yang dilaksanakan oleh pihak bank, dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara sebaik mungkin untuk pelayanan yang lebih baik, melakukan perbaikan pelayanan serta tetap meningkatkan kepuasan nasabah dilihat dari perspektif ekonomi Islam.³

Kenyataan yang terjadi saat ini, berdasarkan hal tersebut dan beranjak dari permasalahan dengan kemajuan teknologi saat ini bank menerima setoran-setora dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain: pembayaran telepon, pembayaran air, Pembayaran listrik, dan pembayaran lainnya. Dalam kegiatan transaksi yang biasa terjadi di Bank Mandiri, adanya nasabah yang mengeluh karena permasalahan ini yaitu setor tunai di ATM biasanya terjadi pada nasabah yang mendapatkan kendala pada jaringan sehingga ATM setor tunai tidak dapat di gunakan oleh nasabah.

Akan tetap masyarakat saat ini lebih cenderung bertransaksi dengan mengirim atau menerima uang melalui ATM, karena ATM lebih mempermudah masyarakat dalam bertransaksi dibanding harus menunggu dan antri di Teller.

³ Rozalinda, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014. h.45

ATM setor tunai ini sangat membantu masyarakat dalam bertransaksi maka dalam hal ini masyarakat mengharapkan agar pihak bank lebih memperhatikan dan lebih teliti tentang ATM setor tunai karena masyarakat terkadang mengeluh dengan erornya sistem ATM Setor tunai sehingga menghambat nasabah dalam bertransaksi di ATM.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.2.1 Risiko apa saja yang mungkin muncul pada Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana Tanggapan Pihak Bank Mandiri Parepare terhadap Risiko Setoran Tunai?
- 1.2.3 Bagaimana Analisis Ekonomi Islam dalam Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

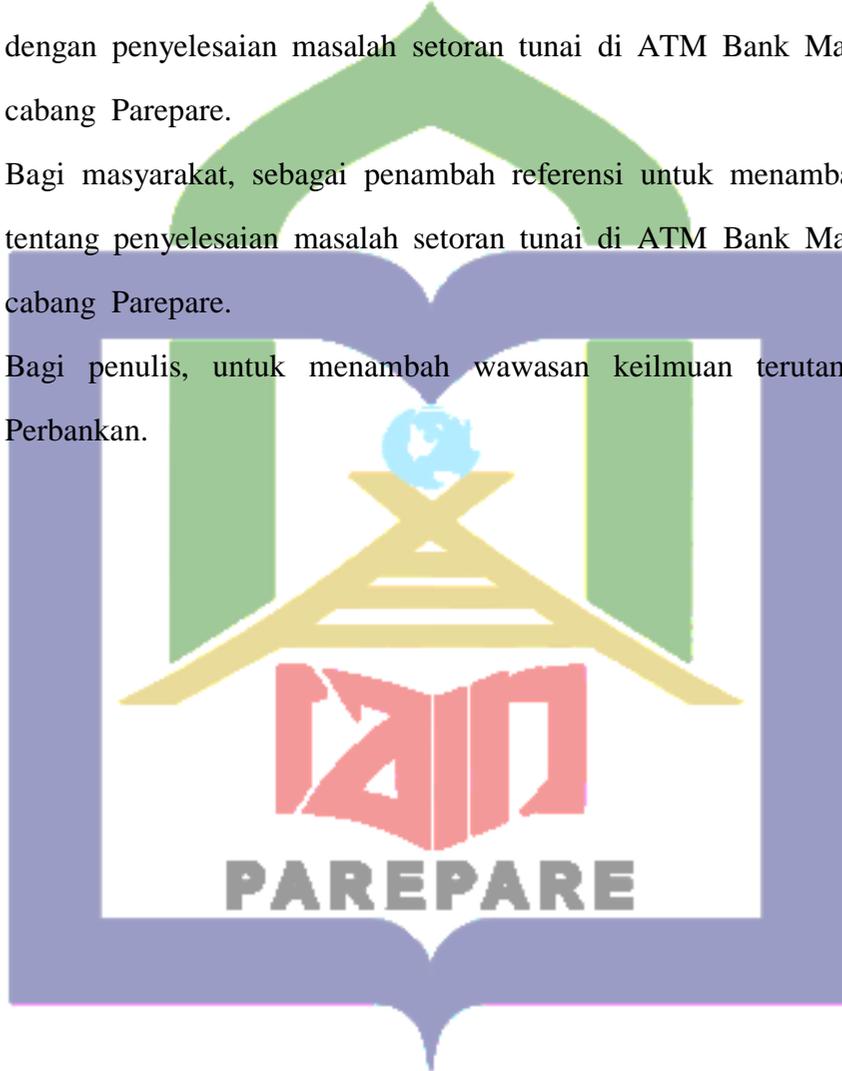
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui Risiko yang mungkin muncul pada Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare?
- 1.3.2 Untuk mengetahui Tanggapan Pihak Bank Mandiri Parepare terhadap Risiko Setoran Tunai?
- 1.3.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Analisis Ekonomi Islam dalam Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- 1.4.1 Bagi industri perbankan, sebagai bahan penilaian dan informasi untuk Bank di Parepare dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan penyelesaian masalah setoran tunai di ATM Bank Mandiri kantor cabang Parepare.
- 1.4.2 Bagi masyarakat, sebagai penambah referensi untuk menambah wawasan tentang penyelesaian masalah setoran tunai di ATM Bank Mandiri kantor cabang Parepare.
- 1.4.3 Bagi penulis, untuk menambah wawasan keilmuan terutama dibidang Perbankan.



BAB II PEMBAHASAN

2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan, penulis mendapatkan beberapa informasi dari beberapa sumber yang layak untuk disajikan khususnya tentang Manajemen Risiko dalam Penyelesaian Masalah Setoran Tunai di ATM yang dapat membantu penulis dalam menggabungkan teori dan hasil penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam tinjauan pustaka.

Retnandi Meita Putri dengan judul “Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai” dia menyimpulkan bahwa Nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai lebih memilih ATM Setor Tunai daripada Teller. Hal tersebut disebabkan nasabah bank syariah memiliki pandangan tersendiri mengenai kedua jasa layanan setor tunai tersebut. Nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai lebih memperhatikan pada aspek keandalannya. Sedangkan nasabah yang bank syariah yang memilih Teller lebih memperhatikan pada aspek jaminannya.

Dan dalam Variabel reliability (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. ATM Setor Tunai dan Teller memberikan pelayanan yang dapat diandalkan oleh nasabah. Daya tampung kas setoran ATM Setor Tunai dan Teller memadai, kemampuannya dalam menghitung jumlah setoran cepat dan teliti, dan memberikan bukti setoran tanpa kesalahan serta jam kerja pelayanan pada ATM Setor Tunai tersedia 24 jam dan Teller tersedia selama jam kerja kantor.

Kemudian Variabel pendapatan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Pendapatan yang dimiliki nasabah tersebut digunakannya untuk setor tunai. Besar kecilnya pendapatan tersebut mempengaruhi preferensi menggunakan jasa layanan setor tunainya.¹

Perbedaannya dengan penelitian yang diteliti yaitu penelitian ini mengacu pada analisis perilaku nasabah sedangkan yang peneliti teliti menyangkut dengan analisis manajemen Risiko. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang setoran tunai di ATM.

Suadah dengan judul “Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin”, dia menyimpulkan bahwa munculnya *Cash Deposit Machine* (CDM) yang mampu melayani nasabah selama 24 jam non stop. Layanan CDM yang tidak di batasi oleh jam kerja dan tidak melalui prosedur penulisan data-data rekening dan nominal uang serta proses transaksi yang cepat menjadikan beberapa nasabah beralih dari penggunaan layanan setoran manual menuju layanan setoran tunai.

Secara fisik layanan setoran manual lebih lengkap dibanding layanan setoran tunai melalui CDM, akan tetapi kejelasan petunjuk dan informasi secara fisik lebih jelas layanan setoran tunai melalui CDM. Perbedaan yang paling mendasar antara layanan setoran manual dengan layanan setoran tunai adalah dari segi jam kerja, keragaman produk layanan dan daya tampung kas. Adapun perbandingan kepuasan nasabah pengguna layanan setoran manual dengan layanan setoran tunai adalah pada aspek *tangible* (bukti fisik) layanan setoran tunai melalui CDM lebih memuaskan

¹Retnandi Meita Putri, *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai*, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.

nasabah, padaas *pekreliability* (kehandalan) layanan setoran manual lebih memuaskan nasabah, pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) layanan setoran manual lebih memuaskan nasabah, layanan CDM lebih memuaskan dalam setiap indikator *Assurance* (Jaminan) dibanding layanan setoran manual serta pada aspek empati layanan setoran tunai melalui CDM lebih memuaskan nasabah.²

Perbedaannya dengan penelitian yang diteliti yaitu penelitian ini memiliki studi kasus perbandingan kepuasan nasabah antara setoran manual dan menggunakan mesin setoran tunai sedangkan yang peneliti teliti yaitu pada analisi manajemen Risiko pada setoran tunai di ATM Bank Mandiri Parepare. Persamaan dengan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat yaitu sama-sama meneliti tentang setoran tunai pada ATM.

Ivan Haris dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Pada implementasi Sistem Informasi keamanan Di Pt.Pupuk Sriwidjaja dengan Framework”, dia menyimpulkan bahwa Kondisi manajemen risiko pada implementasi sistem informasi keamanan sudah baik, ini dibuktikan dengan nilai yang diperoleh dari proses pendukung TI secara keseluruhan yaitu 2.8, penerapan audit IS/IT ini harus dilakukan secara berkala, agar terhindar dari kesalahan pengambilan keputusan, kehilangan data, kesalahan operasi komputer dan lain-lain.³

Perbedaannya dengan penelitian yang diteliti yaitu penelitian ini mengacu pada implementasi sistem informasi keamanan di Pt.Pupuk Sriwidjaja dengan framework sedangkan yang peneliti teliti menyangkut dengan cara penyelesaian

²Suadah, *Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin*, Skripsi Program Sarjana Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2015.

³Ivan Haris, *Analisis Manajemen Risiko Pada implementasi Sistem Informasi keamanan Di Pt.Pupuk Sriwidjaja dengan Framework*, Skripsi Program Sarjana Sistem Informasi STMIK GI MDP, 2012.

masalah setoran tunai di ATM bank. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang analisis manajemen Risiko.

2.2 Tinjauan Teoretis

2.2.1 Manajemen

Kata Manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan, mengendalikan dan mengatur. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Kata manajemen berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti “mengendalikan,” terutamanya “mengendalikan kuda” yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”. Kata ini mendapat pengaruh dari bahasa.⁴

Dalam Al-Qur’an, terdapat makna manajemen di Q.s. Yunus/10: 3 yakni sebagai berikut :

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ
يُدَبِّرُ الْأَمْرَ ۗ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ۗ ذَٰلِكُمْ اللَّهُ رَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ ۗ أَفَلَا
تَذَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Tuhan Kamu Allah, yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, kemudian dia bersemayam diatas ‘Arasyi untuk mengatur segala urusan. Tidak ada yang dapat memberi safa’at kecuali setelah ada izin-Nya. Itulah Allah, Tuhanmu, maka sembahlah Dia. Apakah kamu tidak mengambil pelajaran?”⁵

⁴Hafidzi, Z.A. 2002, "Diktat Pengantar Manajemen ", Fakultas Ekonomi, h.12

⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h.208

Perancis *manège* yang berarti “kepemilikan kuda” (yang berasal dari Bahasa Inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris ini juga berasal dari bahasa Italia. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.

Mary Parker Follet, misaln, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Istilah manajemen, terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman.

2.2.1.1 Jenis-Jenis Manajemen

Empat jenis manajer dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang berbeda, antara lain:⁶

1. Manajer Puncak (*Top Manager*)

Manajer puncak memegang jabatan seperti pemimpin eksekutif (CEO) dan pemimpin operasi (COO) dan bertanggung jawab terhadap segenap pengarahan dalam organisasi. Mereka bertanggung jawab menciptakan kondisi penting untuk perubahan juga termasuk membentuk visi dan misi jangka panjang untuk perusahaan. Manajer puncak juga wajib membantu karyawan membangun rasa tanggung jawab

⁶Henry Simamora, 1999, "*MSDM*", STIE. YKPN. h.45

terhadap perusahaan. Selain itu, manajer puncak juga bertanggung jawab menciptakan budaya organisasi yang positif melalui bahasa dan tindakan, serta memperhatikan lingkungan usaha mereka.

2. Manajer Menengah (*Middle Manager*)

Manajer menengah memegang jabatan seperti manajer pabrik, manajer divisi, dan manajer wilayah dan bertanggung jawab untuk menetapkan tujuan yang sejalan dengan rencana dan sasaran dari *Top Manager*, serta menetapkan strategi-strategi yang digunakan untuk mencapai sasaran. Mereka juga bertanggung jawab mengkoordinasi dan menghubungkan semua departemen dan divisi di perusahaan. Manajer menengah mengawasi dan mengelola kinerja dari sub-unit dan para manajer lini pertama. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab menerapkan perubahan atau strategi yang diciptakan *Top Manager*.

3. Manajer Lini Pertama (*Lower Manager*)

Manajer lini pertama memegang jabatan seperti manajer kantor, penyelia jaga (*shift supervisor*), dan manajer departemen. Mereka mengelola kinerja dari karyawan tingkat dasar. Manajer lini juga membuat jadwal rinci dan rencana operasi berdasarkan perencanaan jangka menengah dari manajemen tingkat menengah. Mereka juga melatih dan mengawasi kinerja dari karyawan non manajerial serta bertanggung jawab langsung atas produksi barang atau jasa.

2.2.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen klasik secara tradisional meliputi: merencanakan (*planning*), mengorganisasikan (*organizing*), memimpin (*leading*), dan mengendalikan (*controlling*).⁷

⁷Wijaya, A W., "Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen". h.32

- a. Merencanakan (*planning*) adalah menentukan sasaran organisasi dan sarana untuk mencapainya.
- b. Mengorganisasikan (*organizing*) adalah menetapkan dimana keputusan akan dibuat, siapa yang akan melaksanakan tugas dan pekerjaan, serta siapa yang akan berkerja untuk siapa.
- c. Memimpin (*leading*) adalah memberi inspirasi dan motivasi kepada karyawan untuk berusaha keras mencapai sasaran organisasi.
- d. Mengendalikan (*controlling*) adalah mengawasi kemajuan pencapaian sasaran dan mengambil tindakan koreksi bilamana dibutuhkan.

2.2.1.3 Manajemen Risiko

Menurut Wikipedia bahasa Indonesia menyebutkan bahwa Manajemen Risiko merupakan aktivitas yang utama dari suatu bank sebagai lembaga intermediasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan *trade off* antara Risiko dan pendapatan, serta membantu merencanakan dan pembiayaan pengembangan usaha secara tepat, efektif dan efisien. Sasaran kebijakan manajemen Risiko adalah mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan jalannya kegiatan usaha bank dengan tingkat Risiko yang wajar secara terarah, terintegrasi, dan berkesinambungan.⁸

Manajemen Risiko menurut Bank Indonesia didefinisikan sebagai rangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan mengendalikan Risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank.⁹ Menurut Adiwarman A. Karim menyatakan, bahwa Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*uniticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan

⁸https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_risiko

⁹ Robert Tampubolon, *Risk Manajement Qualitative Approach Applied to Commercial Banks*, (Jakarta: Elex media komputindo, 2004), h. 33.

permodalan.¹⁰ Pengertian lain Manajemen Risiko bank adalah kegiatan mengelola struktur neraca bank (baik aktiva *assets* maupun passiva *Liabilitie*) dalam rangka mencapai laba yang maksimal tanpa Risiko atau dalam batas-batas Risiko yang dapat ditoleransi atau diterima.¹¹

Dengan demikian, manajemen Risiko berfungsi sebagai filter atau pemberi peringatan dini (*early warning system*) terhadap kegiatan usaha bank. Manajemen Risiko pada perbankan syariah mempunyai karakter yang berbeda dengan bank konvensional, terutama karena adanya jenis-jenis Risiko yang khas melekat hanya pada bank-bank yang beroperasi secara syariah.

Dengan kata lain, perbedaan mendasar antara bank Islam dan bank konvensional bukan terletak bagaimana cara mengukur (*how to measure*), melainkan pada apa yang dinilai (*what to measure*). Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, terdapat 10 (sepuluh) Risiko yang harus dikelola bank. Kesepuluh jenis Risiko tersebut adalah Risiko kredit, Risiko pasar, Risiko operasional, Risiko likuiditas, Risiko kepatuhan, Risiko hukum, Risiko reputasi, Risiko strategis, Risiko imbal hasil, dan Risiko investasi.

Penerapan manajemen Risiko dapat meningkatkan *shareholder value*, memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan kerugian bank di masa mendatang, meningkatkan metode Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Volume I, Nomor 2, Desember 2016 dan proses pengambilan keputusan yang sistematis yang didasarkan atas ketersediaan informasi, yang digunakan sebagai dasar pengukuran yang lebih akurat mengenai kinerja bank, serta menciptakan

¹⁰ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 123.

¹¹ Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan Menuju Bankir Konvensional yang Profesional* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 182.

infrastruktur manajemen Risiko yang kokoh dalam rangka meningkatkan daya saing bank. Manajemen Risiko di bank syariah wajib disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran, dan kompleksitas usaha serta kemampuan bank. Kompleksitas usaha adalah keragaman dalam jenis transaksi produk/jasa jaringan usaha. Sementara itu, kemampuan bank meliputi kemampuan keuangan, infrastruktur pendukung, dan kemampuan sumber daya insani.

2.2.1.4 Tujuan Manajemen Risiko

Ditetapkannya proses suatu manajemen risiko di dalam ruang lingkup manajemen perusahaan/perbankan tentunya memiliki tujuan-tujuan yang hendak dicapai. Tujuan manajemen risiko menurut Veithzal Rivai adalah sebagai berikut:¹²

1. Tujuan sesudah terjadinya peril Tujuan yang ingin dicapai menyangkut hal-hal setelah terjadinya peril dapat berupa:
 - a. Menyelamatkan operasi perusahaan.
 - b. Mencari upaya-upaya agar operasi perusahaan dapat berlanjut sesudah perusahaan terkena peril.
 - c. Mengupayakan agar pendapatan perusahaan tetap mengalir meskipun tidak sepenuhnya.
 - d. Mengusahakan tetap berlanjutnya pertumbuhan usaha bagi perusahaan yang sedang melakukan pengembangan usaha.
 - e. Berupaya tetap dapat melakukan tanggung jawab sosial dari perusahaan.
2. Selain dari pada itu, secara umum tujuan manajemen risiko adalah berupa:
 - a. Memberikan atau menyediakan informasi tentang risiko kepada pihak regulator.

¹² Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 8.

- b. Memastikan bank tidak mengalami kerugian yang bersifat unacceptable.
- c. Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko kerugian yang bersifat uncontrolled.
- d. Mengukur eksposur dan pemusatan risiko.
- e. Mengalokasikan modal dalam membatasi risiko.¹³

2.2.1.5 Pengertian Risiko

Risiko dapat ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya (future) dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat ini. Menurut Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert (1996 : 752) Risiko adalah uncertainty about future events. Adapun menurut Joel G. Siegel dan Jae K. Shim (1999 : 401) mendefinisikan risiko pada tiga hal :

1. Keadaan yang mengarah kepada sekumpulan hasil khusus, dimana hasilnya dapat diperoleh dengan kemungkinan yang telah diketahui oleh pengambil keputusan.
2. Variasi dalam keuntungan, penjualan, atau variabel keuangan lainnya.
3. Kemungkinan dari sebuah masalah keuangan yang mempengaruhi risiko kinerja operasi perusahaan atau posisi keuangan, seperti risiko ekonomi, ketidakpastian politik, dan masalah industri.¹⁴

Jenis-Jenis Risiko Bank Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga *intermediary*, bank menghadapi banyak jenis risiko. Ditambah lagi dengan perkembangan perekonomian yang semakin global dan semakin canggihnya teknologi maka hal ini semakin tidak dapat untuk dihindarkan. Jenis-jenis risiko yang

¹³Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), h. 255.

¹⁴Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 3-5.

dihadapi oleh bank saat ini adalah: (Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasi, Risiko Kepatuhan, Risiko Reputasi)¹⁵

2.2.1.6 Proses Manajemen Risiko

Pelaksanaan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

1. Identifikasi risiko dilaksanakan dengan melakukan analisa, sekurang-kurangnya terhadap:
 - a. Karakteristik risiko yang melekat pada aktifitas perusahaan;
 - b. Risiko dari produk dan kegiatan usaha.
2. Pengukuran risiko dilaksanakan dengan melakukan :
 - a. Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko.
 - b. Penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi dan faktor risiko yang bersifat material
3. Pemantauan risiko dilaksanakan dengan melakukan :
 - a. Evaluasi terhadap eksposur risiko.
 - b. Penyempurnaan proses pelaporan apabila terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, faktor risiko, teknologi informasi dan sistem informasi manajemen risiko yang bersifat material
4. Pelaksanaan proses pengendalian risiko, digunakan untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha perusahaan.¹⁶

¹⁵ Haris, Arifin S. *Manajemen Risiko dan Manajemen Risiko Perbankan*. (Prima Management Consultan. Jakarta. 2005). hal 5

¹⁶ H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen, dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 2

2.2.2 Setor Tunai

Untuk melakukan setor tunai bisa dilakukan melalui layanan ATM Setor Tunai dan teller. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak.¹² Jasa merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Salah satu jenis layanan branchless banking adalah ATM Setor Tunai. ATM Setor Tunai (Cash Deposit Machine atau CDM) adalah mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai.⁷ Melalui ATM tersebut nasabah dapat melakukan setor tunai kapan saja tanpa terikat waktu. Tidak perlu melakukan berbagai prosedur yang panjang sebagaimana yang dilakukan dalam layanan teller di bank. Hampir semua bank tersebut memiliki fasilitas ATM Setor Tunai. Bank yang memiliki fasilitas tersebut antara lain PT Bank Mandiri, Tbk; PT Bank Central Asia, Tbk; PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk; PT Bank Negara Indonesia, Tbk; dan Maybank Indonesia, Tbk. Berdasarkan data salah satu bank konvensional, transaksi yang terjadi di ATM Setor Tunai sangat besar.

Melakukan setor tunai bisa dilakukan melalui layanan ATM Setor Tunai dan teller. Setor Tunai ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan (bank) dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan.¹⁷ Melalui mesin tersebut, nasabah dapat

¹⁷ Muchammad Fauzi, *Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partisipasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah*, Jurnal Economica, Volume II, Edisi 1, Mei 2011, hlm. 66

menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening dan transaksi rutin. Namun tidak semua mesin ATM dapat melakukan semua transaksi, sehingga mesin ATM dibagi menjadi beberapa jenis antara lain ATM reguler, ATM Non Tunai, ATM Setoran Tunai, dan ATM *Drive Thru*.

ATM Setor Tunai (Cash Deposit Machine atau CDM) adalah mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai dan inquiry saldo rekening. Selain itu dapat digunakan untuk berbagai pembayaran via online dan transfer baik antar bank maupun sesama bank. Secara fisik bentuk ATM Setoran Tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang atau laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai, nasabah harus menggunakan kartu ATM dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktifasi atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan ter-update secara real time. Dengan mesin ATM Setoran Tunai memungkinkan nasabah untuk melakukan setor tunai kapan saja tanpa terikat waktu, karena mesin tersebut beroperasi 24 jam sehari.

Ada beberapa kelebihan maupun kekurangan saat menggunakan fasilitas CDM, antara lain :

2.2.2.1 Kelebihan :

1. Transaksi langsung masuk saat itu juga (realtime)
2. Setoran tunai dalam pecahan Rp 20,000 Rp 50,000 Rp 100,000
3. Transaksi penyetoran bisa dilakukan kapan saja selama 24 jam nonstop
4. Tidak perlu antriditeller/kasir
5. Bisa menggunakan beberapa ATM jika setoran > dari Rp 5,000,000
6. Bisa setor ke rekening sendiri maupun rekening nasabah lainnya.
7. Sangat membantu nasabah baik dari individu/pembisnis kecil-besar

2.2.2.2 Kekurangan

1. Limit semua jenis atm bca dibatasi sampai dengan maksimal Rp, 50.000
2. Jenis uang kertas yang dimasukan kemesin harus bebas dari lubang, bolong, selotip, ecter, lusuh, lembek dan lembab
3. Minimal sekali masuk nominal yang bisa dimasukan adalah 50 lembar

2.2.3 ATM

2.2.3.1 Layanan ATM

Salah satu sarana kecanggihan teknologi yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis.¹⁸ Pengertian ATM dewasa ini sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah dalam pengoperasian ATM.
- b. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- c. Menjamin keamanan dan privacy.
- d. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
- e. Terdapat diberbagai tempat-tempat yang strategis.

Layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Menurut Julius R. Automatic Teller Machine (ATM) merupakan pelayanan jasa bank secara elektronik, dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik dan mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro yang rekenng

¹⁸ Muchammad Fauzi, Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partisipasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah, Jurnal *Economica*, Volume II, Edisi 1, Mei 2011, hlm. 66

tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank, baik didalam maupun diluar jam kerja. Untuk mengoperasikannya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenal diri (*personal identification card*).¹⁹

Adapun layanan ATM sebagai berikut :

1. Penyaluran gaji.
2. Pembiayaan listrik.
3. Transfer sesama bank.
4. Transfer ke lain bank.
5. Pembayaran tiket.
6. Pembayaran TV kabel.

Anjungan tunai mandiri (ATM) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “teller” manusia. ATM yaitu kegiatan transaksi yang dilakukan secara elektronik yang bermanfaat untuk memudahkan nasabah antara lain dalam rangka menarik atau menyetor secara tunai atau melakukan pembayaran melalui pemindah bukuan, transfer antar bank dan atau memperoleh informasi mengenai saldo/mutasi rekening nasabah, termasuk ATM yang dilakukan dengan pemanfaatan teknologi melalui kerja sama dengan pihak lain.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa adanya ATM sangat memudahkan nasabah /masyarakat yang melakukan transaksi keuangan seperti menarik dan mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro yang

¹⁹ Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Selemba Empat, 2011) hlm. 284.

rekening tabungan atau menyetor secara tunai tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank.

Untuk mendukung fasilitas ATM, bank selain juga sebagai tempat penghimpun dana dan menyalurkan dana, bank sebagai penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan menggunakan Kartu (APMK) sebagai instrument/kartu plastik (kartu kredit, kartu debit, kartu prabayar) sebagai produk bank atau lembaga selain bank. Adapun yang menjadi fokus penelitian kartu plastik berupa kartu ATM.²⁰

Untuk menggunakan fasilitas setor tunai melalui ATM Bank Mandiri ini, Anda tentunya harus menjadi nasabah Bank Mandiri terlebih dahulu. Berikut cara setor tunai di ATM Bank Mandiri:

1. Datang ke mesin ATM Bank Mandiri terdekat
2. Masukkan kartu ATM ke slot yang tersedia di mesin ATM
3. Ketikkan nomor PIN (Personal Identification Number) ATM Anda
4. Masukkan uang yang akan disetorkan ke dalam mesin. Pastikan uang telah rapi dan dalam pecahan yang sesuai dengan ketentuan
5. Setelah uang dimasukkan, mesin ATM akan menghitung uang Anda
6. Berikutnya, layar mesin ATM akan menunjukkan jumlah setoran Anda. Pastikan jumlah uang telah sesuai
7. Lanjutkan dengan memilih menu ‘Setorkan’
8. Akhiri transaksi dan ambil kembali kartu ATM

²⁰ Suryani, “Presepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Pendirian Mesin Automatic Teller Machine Pecahan Rp. 20.000 di IAIN Antasari” (Laporan Hasil Penelitian Pusat IAIN Antasari Banjarmasin 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hlm. 13.

Mesin setor tunai menjadi salah satu fasilitas unggulan yang dimiliki oleh perbankan, termasuk Bank Mandiri sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, memberikan alternatif bagi nasabah yang memang tidak memiliki waktu untuk sekedar datang ke kantor cabang. Dengan setor tunai di mesin ATM, maka menabung pun menjadi semakin mudah, kapan saja dan di mana saja bisa dilakukan.

2.2.3.2 Manfaat ATM

ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik. Fasilitas yang tersedia di ATM antara lain:

- a. Penarikan tunai
- b. Setoran tunai
- c. Transfer dan pembayaran pembelanjaan atau tagihan rumah tangga perbulan.

Sedangkan jenis informasi yang tersedia antara lain informasi saldo dan informasi kurs. Seiring dengan kemajuan teknologi, jenis transaksi dan informasi yang tersedia akan terus bertambah.

2.2.3.2 Keuntungan menggunakan kartu ATM yaitu:

1. Mudah, tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atas memperoleh informasi.
2. Aman, tidak perlu membawa uang tunai atau untuk melakukan transaksi belanja di took.
3. Fleksibel, transaksi penarikan tunai atau pembelanjaan via ATM dapat dilakukan di jaringan bank sendiri, jaringan lokal dan internasional.

4. Leluasa, dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur.²¹

2.2.4 Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah sebuah cara pengendalian ilmu-ilmu ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Tujuan ekonomi Islam adalah sebagaimana tujuan ekonomi Islam itu sendiri, yaitu segala aturan yang diturunkan Allah SWT. Dan ekonomi Islam berprinsip pada Al-Qur'an dan hadist. Dan tentu saja manfaatnya sangat lah banyak baik bagi kita sendiri maupun umat Islam seluruhnya. Perbedaan paling teori ekonomi Islam dengan teori ekonomi umum terletak pada aspek ketuhanannya. Teori ekonomi Islam mengedepankan muamalah tanpa riba untuk membantu sesama tanpa ada kepentingan bisnis. Sedangkan Teori ekonomi umum mengedepankan aspek bisnis.

Beberapa ahli mendefinisikan ekonomi Islam sebagai suatu ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan alat pemenuhan kebutuhan yang terbatas dalam kerangka syariah. Namun, definisi tersebut mengandung kelemahan karena menghasilkan konsep yang tidak kompatibel dan tidak universal. Karena dari definisi tersebut mendorong seseorang terperangkap dalam keputusan yang apriori (apriory judgement) benar atau salah tetap harus diterima.²²

- a. Menurut Muhammad Abdul Manan ilmu ekonomi Islam adalah ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam.²³

²¹ Razi, "Pendapat Para Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembayaran Listrik Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Syariah Di Kandangan" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari Banjarmasin, 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hlm. 23-25.

²² Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 14.

²³ Muhammad Abdul Manan, *Islamic Economics, Theory and Practice*, (India: Idarah Adabiyah, 1980), h. 3.

- b. Menurut M. Umer menurut Chapra ekonomi Islam adalah sebuah pengetahuan yang membantu upaya relisasi kebahagiaan manusia melalui alokasi dan distribusi sumber daya yang terbatas yang berada dalam koridor yang mengacu pada pengajaran Islam tanpa membeberikan kebebasan individu atau tanpa perilaku makro ekonomi yang berkesinambungan dan tanpa ketidakseimbangan lingkungan.²⁴
- c. Menurut Syed Nawab Haider Naqvi, ilmu ekonomi Islam, singkatnya merupakan kajian tentang perilaku ekonomi orang Islam representatif dalam masyarakat muslim moderen.²⁵

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ekonomi Islam adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, menganalisis, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara yang Islami.

2.2.4.1 Dasar Hukum Ekonomi Islam

Sebuah ilmu tentu memiliki landasan hukum agar bisa dinyatakan sebagai sebuah bagian dari konsep pengetahuan. Demikian pula dengan penerapan syariah di bidang ekonomi bertujuan sebagai transformasi masyarakat yang berbudaya Islami.

Aktifitas ekonomi sering melakukan berbagai bentuk perjanjian. Perjanjian merupakan pengikat antara individu yang melahirkan hak dan kewajiban. Untuk mengatur hubungan antara individu yang mengandung unsur pemenuhan hak dan kewajiban dalam jangka waktu lama, dalam prinsip syariah diwajibkan untuk dibuat secara tertulis yang disebut akad. ekonomi dalam Islam.

²⁴ Mustafa Edwin Nasution dkk, Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 16

²⁵ Syed Nawab Haider Naqvi, Menggagas Ilmu Ekonomi Islam, terj. M. Saiful Anam dan Muhammad Ufuqul Mubin, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 28

Ada beberapa hukum yang menjadi landasan pemikiran dan penentuan konsep ekonomi dalam Islam. Beberapa dasar hukum Islam tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Al-Qur'an

Al-Qur'an memberikan ketentuan-ketentuan hukum muamalat yang sebagian besar berbentuk kaidah-kaidah umum; kecuali itu jumlahnya pun sedikit. Misalnya, dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 188 terdapat larangan makan harta dengan cara yang tidak sah, antara lain melalui suap yaitu sebagai berikut.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahnya :

“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, Padahal kamu mengetahui.”

b. Hadits

Hadist memberikan ketentuan-ketentuan hukum muamalat yang lebih terperinci dari pada Al-Qur'an, hadis Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah, Ad-Daruquthni, dan lain-ain dari Sa'id Al-khudri ra. Bahwa Rasulullah SAW bersabda : “Janganlah merugikan diri sendiri dan janganlah merugikan orang lain”.

2.2.4.2 Tujuan Ekonomi Islam Ekonomi

Islam mempunyai tujuan untuk:

a. Memberikan keselarasan bagi kehidupan di dunia.

- b. Nilai Islam bukan semata hanya untuk kehidupan muslim saja tetapi seluruh makhluk hidup dimuka bumi.
- c. Esensi proses ekonomi Islam adalah pemenuhan kebutuhan manusia yang berlandaskan nilai-nilai Islam guna mencapai pada tujuan agama (falah).

Ekonomi Islam menjadi rahmat seluruh alam, yang tidak terbatas oleh ekonomi, sosial, budaya, dan politik dari bangsa. Ekonomi Islam mampu menangkap nilai fenomena masyarakat sehingga dalam perjalanannya tanpa meninggalkan sumber teori Ekonomi Islam.

2.2.4.3 Manfaat Ekonomi Syariah

Apabila mengamalkan ekonomi syariah akan mendatangkan manfaat yang besar bagi umat muslim dengan sendirinya, yaitu:

1. Mewujudkan integritas seorang muslim yang kaffah, sehingga islam-nya tidak lagi setengah-setengah. Apabila ditemukan ada umat muslim yang masih bergelut dan mengamalkan ekonomi konvensional, menunjukkan bahwa keislamannya belum kaffah
2. Menerapkan dan mengamalkan ekonomi syariah melalui lembaga keuangan islam, baik berupa bank, asuransi, pegadaian, maupun BMT (Baitul Maal wat Tamwil) akan mendapatkan keuntungan dunia dan akhirat. Keuntungan di dunia diperoleh melalui bagi hasil yang diperoleh, sedangkan keuntungan di akhirat adalah terbebas dari unsur riba yang diharamkan oleh Allah.
3. Praktik ekonomi berdasarkan syariat islam mengandung nilai ibadah, karena telah mengamalkan syariat Allah.
4. Mengamalkan ekonomi syariah melalui lembaga keuangan syariah, berarti mendukung kemajuan lembaga ekonomi umat Islam.

5. Mengamalkan ekonomi syariah dengan membuka tabungan, deposito atau menjadi nasabah asuransi syariah berarti mendukung upaya pemberdayaan ekonomi umat. Sebab dana yang terkumpul akan dihimpun dan disalurkan melalui sektor perdagangan riil.
6. Mengamalkan ekonomi syariah berarti ikut mendukung gerakan amar ma'ruf nahi munkar. Sebab dana yang terkumpul pada lembaga keuangan syariah hanya boleh disalurkan kepada usaha-usaha dan proyek yang halal.

2.2.4.5 Karakteristik Ekonomi Islam

Tidak banyak yang dikemukakan dalam alquran dan banyak prinsip-prinsip yang mendasar saja, karena dasar-dasar yang sangat tepat, alquran dan sunah banyak sekali membahas tentang bagaimana seharusnya kaum muslimin berperilaku sebagai konsumen produsen dan pemilik modal, tetapi hanya sedikit system ekonomi. Ekonomi syariah menekankan kepada 4 sifat, antara lain:

- a. Kesatuan
- b. Keadilan
- c. Kebebasan
- d. Tanggung Jawab

Dalam melakukan kegiatan ekonomi, Al-Qur'an melarang Umat Islam mempergunakan cara-cara yang batil seperti dengan melakukan kegiatan riba, melakukan penipuan, mempermainkan takaran, dan timbangan, berjudi, melakukan praktik suap-menyuap, dan cara-cara batil lainnya.

2.3 Tinjauan Konseptual

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami proposal skripsi, maka adanya pembahasan yang menegaskan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul proposal skripsi. Adapun

judul proposal adalah “*Analisis Manajemen Risiko dalam Penyelesaian Masalah Sistem IT di Bank Mandiri Parepare*” untuk menghindari berbagai penafsiran judul di atas, maka berikut adalah penafsiran judul proposal skripsi.

- 2.3.1 Analisis : aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.²⁶
- 2.3.2 Manajemen Risiko : Manajemen Risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis.²⁷
- 2.3.3 Penyelesaian Masalah : Bagian dari proses berpikir. Sering dianggap merupakan proses paling kompleks di antara semua fungsi kecerdasan, pemecahan masalah telah didefinisikan sebagai proses kognitif tingkat tinggi yang memerlukan modulasi dan kontrol lebih dari keterampilan-keterampilan rutin atau dasar. Proses ini terjadi jika suatu organisme atau sistem kecerdasan buatan tidak mengetahui bagaimana untuk bergerak dari suatu kondisi awal menuju kondisi yang dituju.
- 2.3.4 Setoran Tunai : Melakukan setor tunai bisa dilakukan melalui layanan ATM Setor Tunai dan teller. Setor Tunai ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan (bank) dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan.²²

²⁶ <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-analisis.html>. Diakses tanggal 22 Juni 2019

²⁷ Irham Fahmi . *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, Dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2010. h. 2

²² Muchammad Fauzi, *Jurnal Economica*, Volume II, Edisi 1, Mei 2011, hlm. 66

2.3.5 ATM : Salah satu sarana kecanggihan teknologi yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur²³

2.3.6 Ekonomi Islam : sebuah cara pengendalian ilmu-ilmu ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Ekonomi islam bertujuan agar dapat terpenuhinya semua kebutuhan manusia, bukan hanya satu orang melainkan semua umat manusia di muka bumi ini, supaya mencapai kesejahteraan sosial, sebagaimana dalam aturan yang diturunkan Allah SWT.

Berdasarkan Pengertian di atas, maka yang dimaksud dalam judul proposal skripsi ini adalah penelitian yang terkait dengan Manajemen Risiko dalam penyelesaian masalah sistem IT di Bank Mandiri di kota Parepare

2.4 Bagan Kerangka Pikir Penelitian

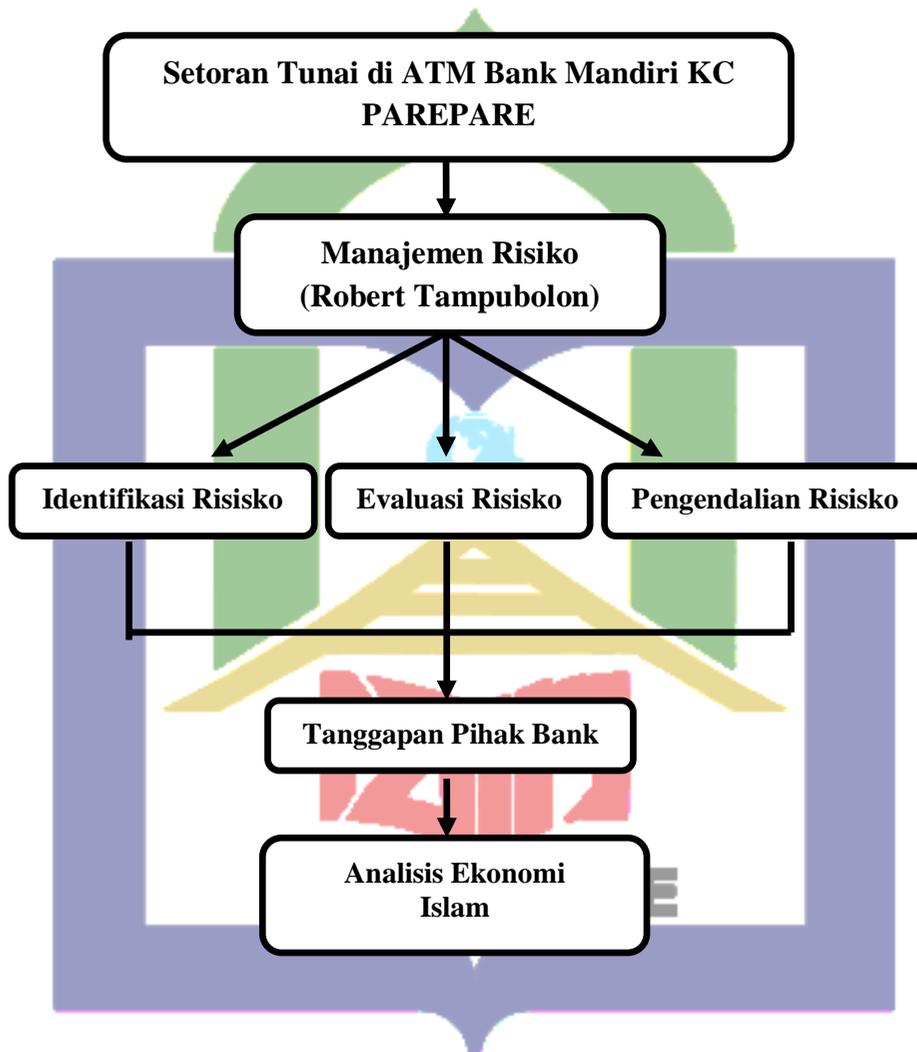
Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara konsep atau variabel yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Dalam melakukan penelitian manajemen risiko dalam penyelesaian masalah setoran tunai di ATM Bank Mandiri Parepare acuan yang digunakan yaitu teori konsep manajemen Risiko yan terdiri dari tiga tahap yaitu identifikasi risiko, evaluasi risiko dan tahap pengendalian risiko. Dari itu maka dilihat Tanggapan nasabanh serta bagaimana analisi ekonomi islam pada ATM setor tunai di Bank Mandiri KC Parepare.

Untuk memberi gambaran kepada pembaca dalam memahami hubungan antara vaeiabel dengan variabel lainnya maka perlu dibuatkanbagan kerangka pikir yang

²³ Julius R. Latumaerissa, (Jakarta: Selemba Empat, 2011) hlm. 284

bertujuan untuk memberikan kemudahan pada peneliti. Adapun kerangka bagan pikir yang dimaksud sebagai berikut.

Kerangka teoritis penelitian dapat dilihat pada Gambar I :



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama penelitian seperti data primer, hasil wawancara, dan observasi, yang disusun dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan data dan informasi yang didapatkan dilapangan.

Penelitian lapangan ini lebih ditekankan pada data lapangan sebagai objek yang diteliti. Penelitian lapangan digunakan untuk menganalisa manajemen Risiko terhadap penyelesaian masalah setoran tunai di ATM bank Mandiri.

Adapun sifat dari penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif fenomenologi. Penelitian kualitatif merupakan suatu strategi inquiry yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karekteristik, gejala simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, bersifat alami dan holistik dengan mengutamakan kualitas.¹ yang diolah secara deskriptif. Menurut Moleo penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistic atau acara kuantifikasi lainnya.²

¹A. Muri Yusuf, “*Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif & Penelitan Gabungan*”, (ed. I; Jakarta: Prenademedia Group, 2014), h. 329

²Sugiono, *Metode Menelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.14.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulisan penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri KC Parepare yang berlokasi di jalan Andi Isa no.5 Ujung Sabbang, Kecamatan Ujung Kota Parepre provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan Waktu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurung waktu kurang lebih 3 bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 2 bulan pengolahan data yang meliputi menyajikan dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana analisis manajemen Risiko yang dilakukan oleh pihak Bank Mandiri Kota Parepare dalam menyelesaikan masalah setoran tunai di ATM.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh dari penelitian secara langsung kepada sumber aslinya atau tanpa perantara.³ Karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka yang menjadi sumber informasi dan data utama adalah wawancara dengan pihak bank.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh orang lain.⁴ Data sekunder merupakan data yang membantu memberikan keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. Dalam hal ini data yang digunakan adalah data dokumen

³St. Wardah Hanafie Das dan Abdul Halik, *Kiat menulis karya Ilmiah Skripsi dan Tesis*, (ed I; Makassar: CV Berkah Utami, 2014), h. 85.

⁴*Ibid*, 86

dan bahan pustaka seperti buku, artikel, dan website yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Observasi

Pengertian Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁵

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan bukti-bukti dan keterangan yang memuat garis besar data yang akan dicari berkaitan dengan judul penelitian.⁶ Dengan kata lain dokumentasi yaitu pengumpulan data-data tertulis yang diperlukan dengan cara mencari data dokumen yang berkaitan. Sehingga data tersebut digunakan untuk mendukung kelengkapan data yang teliti.

3.5.3 Wawancara

Wawancara, yaitu pertemuan langsung yang direncanakan antara pewawancara dan diwawancarai untuk saling bertukar pikiran, guna memberi informasi dan menerima informasi tertentu dalam penelitian⁷. Dengan demikian wawancara adalah cara memperoleh data dengan teknik tanya jawab secara lisan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan.

⁵Riduwan, *Metode Riset*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2004), hal. 104.

⁶Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), h.72.

⁷Sukardi, *Metode Penelitian Tindakan Kelas: Implementasi dan Pengembangannya*, (Cet, I; Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.49.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis kualitatif. Proses pengumpulan data mengikuti konsep sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, bahwa aktivitas dalam pengumpulan data melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.⁸

3.6.1 Mereduksi Data

Mereduksi data, yaitu merangkul, melihat hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya.

3.6.2 Penyajian Data.

Penyajian data dilihat dari jenis dan sumbernya, termasuk keabsahannya. Penyajian data akan bisa dilakukan dalam bentuk uraian dengan teks naratif dan dapat juga berupa bentuk tabel, bagan dan sejenisnya.

3.6.3 Verifikasi Data

Verifikasi data, yaitu upaya untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya keasliannya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan di prioritaskan kepada keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya keterkaitan antar data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainnya dan selanjutnya ditarik suatu kesimpulan.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif ...*, h. 300.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Risiko yang Mungkin Muncul pada Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare

PT. Bank Mandiri KC Parepare dalam memberikan pelayanan melalui CDM (*Cash Deposit Machine*) terhadap nasabah atau biasa dikenal oleh masyarakat sebagai ATM setor tunai. Dalam hal ini pelayanan ATM setor tunai telah diterapkannya manajemen Risiko yang bertujuan agar Risiko yang ditimbulkan oleh ATM setor tunai tersebut tidak membahayakan ataupun merugikan pihak bank ataupun nasabah, maka perlu ditindak lanjuti dengan menggunakan manajemen Risiko.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Manajemen Risiko di bank mandiri terapkan di semua unit bisnis dari level atas sampai dengan level terbawah termasuk juga dalam pelayanan setoran tunai di ATM, dalam penerapan manajemen risiko pihak bank menerapkan prinsip *dual custody, dual control, four eyes principle dan*”¹

Berdasarkan wawancara diatas pihak bank dalam mengambil keputusan terhadap manajemen Risiko dalam semua unit bisnis yang ada sudah di terapkan manajemen risikonya masing-masing mulai dari atas sampai bawah dan dalam prinsip kehati-hatian.

4.1.1 Identifikasi risiko

Identifikasi Risiko bersifat proaktif, mencakup seluruh aktivitas bisnis bank termasuk ATM setor tunai dan dilakukan dalam rangka menganalisis sumber dan kemungkinan timbulnya risiko serta dampaknya

¹Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

Dalam rangka meningkatkan nilai tambah di mata para pemangku kepentingan, Bank Mandiri secara konsisten mengelola sistem manajemen risiko pada setoran tunai di ATM dengan berpedoman pada regulasi dan perundangan yang berlaku di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, Bank Mandiri senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam mengelola segala jenis risiko sebagai wujud komitmen Bank Mandiri dalam menjalankan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Terlebih pada ATM Setor tunai yang biasanya mengalami kegagalan ataupun kesalahan teknis pada jaringan saat melakukan penyetoran di ATM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Risiko-Risiko yang dihadapi dalam penyetoran tunai di ATM ada dua Risiko yaitu Risiko operasional seperti banyaknya nasabah yang mengeluh karena *ATM error* yang kadang-kadang *down* sehingga jaringan menjadi *offline*. Risiko yang kedua yaitu masalah reputasi dari perusahaan, apabila sering terjadi kejadian seperti ini dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap bank yang berdampak terhadap reputasi bank karena pada dasarnya nasabah datang karena adanya suatu kepercayaan”²

Berdasarkan wawancara tersebut, Risiko-Risiko yang dialami oleh pihak bank mandiri ada dua, pertama dari Risiko operasional yaitu banyaknya nasabah yang resah karena ATM yang digunakan untuk setor tunai kadang mengalami *ATM error* sehingga jaringan di ATM menjadi *offline* yang menjadikan uang nasabah masuk di ATM tetapi tidak masuk di rekening nasabah. Risiko yang kedua yaitu Risiko reputasi yang dialami oleh perusahaan. Apabila sering terjadi kendala-kendala seperti yang dijelaskan maka kepercayaan nasabah akan berkurang dan menjadikan nasabah akan beralih menjadi nasabah bank lain.

²Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Herman Masnari selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Masalah yang sering saya jumpai saat melakukan setor tunai di ATM itu biasanya *offline* atau tidak beroperasi kadang juga jaringan ATM yang bermasalah”³

Berdasarkan wawancara dari nasabah tersebut menjelaskan bahwa kendala yang dialami yaitu biasanya jaringan ATM menjadi bermasalah dan tidak beroperasi sehingga ATM menjadi *offline*.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Andi Ana Anggraeny selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Masalah di ATM setor tunai yaitu terkadang uang sudah serapih-rapihnya dan tetapi masih belum diterima”⁴

Berdasarkan wawancara diatas, permasalahan yang dialami oleh nasabah tersebut saat melakukan penyetoran tunai di ATM yaitu terkadang uang yang sudah disusun dan dirapikan sebelum di setor dan dimasukkan ke dalam mesin ATM, uangnya masih belum terbaca atau belum diterima oleh ATM setor tunai.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muhammad Adriansyah D selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Sejauh ini saya belum mendapatkan masalah dalam setoran tunai di ATM, Tapi saya sering mendengar bahwa adanya nasabah yang sering mengeluh karena *errornya* ATM setor tunai”⁵

Berdasarkan wawancara diatas, nasabah tersebut sejauh ini belum mendapatkan masalah terkait setoran tunai di ATM. Akan tetapi, nasabah tersebut sering mendengar dari nasabah lainnya bahwa kendala yang dialami dalam menyetor

³Herman Masnari, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di kantor PT.Bumi Sarana Utama, 23 Desember 2019.

⁴Andi Ana Anggraeny, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di kantor PT.Bumi Sarana Utama, 23 Desember 2019.

⁵Muhammad Adriyanzah.D, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di kantor PT.Bumi Sarana Utama, 23 Desember 2019.

tunai di ATM yaitu adanya nasabah yang mengeluh karena ATMnya sering *error* karena permasalahan jaringan ataupun uang di ATM yang melebihi kapasitas.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Reski Anugrah selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Kendala yang pernah saya alami saat melakukan penyetoran tunai di ATM Mandiri yaitu kurangnya ATM yang tersedia karena seringnya mengantri untuk menunggu giliran, kemudian ATMnya biasa macet karena jaringan yang kurang bagus dan tersendak-sendak”⁶

Berdasarkan wawancara diatas, nasabah tersebut sering melakukan setoran tunai di ATM dan sering mendapatkan kendala seperti antrian yang panjang di ATM oleh nasabah baik dalam melakukan menyetoran maupun melakukan penarikan di ATM. Kemudian kendala lainnya yaitu ATM yang macet karena jaringan yang tersendak-sendak.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nova Anisah selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Kendala dalam menyetor secara tunai di ATM yaitu tidak dapat menyetor sekaligus uang dengan pecahan Rp.100.000 dan Rp. 50.000 secara sekaligus karena berbeda ATM, serta apabila terjadi kerusakan jaringan uang tidak sampai ke rekening tetapi sudah masuk di ATM”⁷

Berdasarkan wawancara diatas, kendala nasabah dalam melakukan penyetoran tunai yaitu uang dengan pecahan yang berbeda tidak dapat disetor ke dalam ATM secara bersamaan. Jadi nasabah biasanya melakukan penyetoran secara berkala seperti uang dengan pecahan Rp. 100.000 terlebih dahulu akan disetorkan kedalam ATM kemudian disusul dengan uang dengan pecahan Rp. 50.000.

⁶Reski Anugrah, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di IAIN Parepare, 24 Desember 2019.

⁷Nova Anisa, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Jl. Bambu Runcing, 25 Desember 2019.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Eka Putri Nurhasana selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Masalah pada saat melakukan setoran tunai di ATM yaitu jaringan kadang *Error* dan di ATM jarang menerima uang yang kusut padahal sudah dirapikan”⁸

Hal senada yang dikemukakan oleh Mustafa Salim selaku nasabah Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Masalah yang sering saya jumpai saat melakukan setoran tunai di ATM yaitu jaringan yang *error* saat ingin melakukan penyetoran sehingga uang masuk di ATM tetapi tidak terbaca di rekening.”⁹

Berdasarkan wawancara diatas, masalah yang dialami oleh nasabah-nasabah tersebut saat melakukan setoran tunai di ATM yaitu jaringan yang *error* baik itu saat melakukan penyetoran sehingga uang masuk ke dalam ATM tetapi tidak terbaca di rekening nasabah. Kemudian ATM jarang menerima uang yang masih kusut padahal uang tersebut sudah dirapikan sedemikian rupa tetapi masih saja belum terbaca di ATM..

4.1.2 Evaluasi Risiko

Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Risiko Bank dalam setoran tunai di ATM senantiasa melakukan evaluasi atas efektivitas sistem manajemen risiko. Evaluasi meliputi penyesuaian strategi dan kerangka risiko sebagai bagian dari kebijakan manajemen risiko, kecukupan sistem informasi manajemen risiko serta kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko.

⁸Eka Putri Nurhasana, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Jl. Bau Massepe, 27 Desember 2019.

⁹Mustafa, Nasabah Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Tonrangeng, 27 Desember 2019.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan evaluasi, salah satu bentuk evaluasi pada kebijakan manajemen risiko adalah *annual evaluation* yaitu evaluasi tahunan yang diadakan oleh pihak bank untuk melihat dan mengevaluasi hasil kinerja bank selama setahun terhadap Kebijakan Manajemen Risiko Bank Mandiri dan standar prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak bank”¹⁰

Berdasarkan wawancara tersebut, evaluasi pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak bank ataupun perusahaan salah satunya yaitu menerapkan kebijakan manajemen Risiko *annual evaluation* yang artinya mengevaluasi hasil kinerja dari para pegawai selama setahun terhadap kebijakan manajemen Risiko dan standar prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

4.1.3 Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi

Manajemen risiko dalam ATM setor tunai telah terintegrasi menjadi penting untuk diterapkan karena Bank Mandiri sebagai Entitas Utama menyadari bahwa kelangsungan usaha dipengaruhi juga oleh paparan risiko yang timbul, baik secara langsung maupun tidak langsung dari kegiatan setoran tunai di ATM. Terkait hal tersebut, Bank Mandiri telah mengimplementasikan sistem konsolidasi/ integrasi manajemen risiko dalam ATM setor tunai dengan Perusahaan Anak, termasuk Perusahaan Anak yang beroperasi di luar wilayah Indonesia, dengan tetap memenuhi prinsip-prinsip manajemen risiko yang telah ditetapkan, dan mempertimbangkan karakteristik bisnis masing-masing Perusahaan Anak dan menyesuaikan dengan yurisdiksi otoritas/pengawas setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

¹⁰Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

“Manajemen Risiko bank mandiri telah mengintegritasi manajemen Risikonya terhadap semua unit bisnis yang ada termasuk juga dalam ATM setor tunai, baik itu pada cabang-cabang dan unit-unit bank mandiri lainnya agar prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dapat terpenuhi dan mempertimbangkan produk-produk perusahaan yang telah ditetapkan oleh masing-masing cabang lainnya”¹¹

Berdasarkan wawancara tersebut pihak bank telah mengintegritaskan setiap manajemen Risikonya pada semua unit bisnis baik itu setoran tunai di ATM maupun produk lainnya untuk tetap sesuai terhadap prinsip-prinsip dan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan ataupun pihak bank.

Dalam rangka penerapan Manajemen Risiko ATM Setor Tunai yang Terintegrasi, Dewan Komisaris bertanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengarahkan, menyetujui, dan mengevaluasi kebijakan yang mengatur mengenai Manajemen Risiko Terintegrasi secara berkala
2. Mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Manajemen Risiko Terintegrasi oleh Direksi Entitas Utama.
3. Melakukan evaluasi terhadap implementasi Rencana Aksi (*Recovery Plan*).

Tugas, tanggung jawab, dan wewenang Direksi terkait dengan kegiatan Manajemen Risiko meliputi:

1. Menyusun kebijakan, strategi dan prosedur Manajemen Risiko secara tertulis dan komprehensif termasuk penetapan dan persetujuan limit risiko Perseroan, mengevaluasi kembali sekali dalam satu tahun atau lebih dalam hal terdapat perubahan faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan usaha Perseroan secara signifikan;
2. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan Manajemen Risiko dan eksposur risiko yang diambil oleh Perseroan secara keseluruhan, termasuk

¹¹Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

- mengevaluasi dan memberikan arahan strategi Manajemen Risiko berdasarkan laporan yang disampaikan oleh Unit Manajemen Risiko dan penyampaian laporan pertanggungjawaban kepada Dewan Komisaris secara berkala
3. Mengevaluasi dan memutuskan transaksi yang melampaui kewenangan pejabat Perseroan satu tingkat di bawah Direksi atau transaksi yang memerlukan persetujuan Direksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur internal yang berlaku
 4. Mengembangkan kepedulian dan budaya Manajemen Risiko, termasuk budaya anti fraud pada seluruh jajaran organisasi, antara lain melalui komunikasi yang memadai mengenai pentingnya pengendalian internal yang efektif
 5. Meningkatkan kompetensi Human Capital yang terkait dengan penerapan Manajemen Risiko, antara lain melalui program pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan terutama yang berkaitan dengan sistem dan proses Manajemen Risiko
 6. Menerapkan fungsi Manajemen Risiko yang independen, dicerminkan antara lain adanya pemisahan fungsi antara Unit Manajemen Risiko yang melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko dengan unit kerja yang melakukan dan menyelesaikan transaksi
 7. Melaksanakan kaji ulang secara berkala dengan frekuensi yang disesuaikan kebutuhan Perseroan
 8. Menetapkan kecukupan modal sesuai dengan profil risiko Perseroan dan strategi untuk memelihara tingkat permodalan, termasuk menetapkan *Risk Appetite*.

Dalam rangka penerapan manajemen risiko terintegrasi yang komprehensif, Bank membentuk Komite Manajemen Risiko yang beranggotakan Direktur/Pejabat

Eksekutif yang membawahkan fungsi *Risk Management* dari Bank serta Perusahaan Anak yang berperan dalam memberikan rekomendasi atas penyusunan, perbaikan serta penyempurnaan kebijakan manajemen risiko terintegrasi. Selain itu Bank juga membentuk Satuan Kerja Manajemen Risiko Terintegrasi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur yang membawahkan fungsi *Risk Management*.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Manajemen Risiko ATM Setor Tunai yang telah terintegrasi, hal tersebut dapat dipandang penting karena Bank Mandiri menyadari bahwa kelangsungan usahanya juga dipengaruhi oleh eksposur risiko yang timbul secara langsung maupun tidak langsung dari kegiatan usaha Perusahaan bank mandiri lainnya. Terkait hal tersebut, Bank Mandiri telah mengimplementasikan sistem konsolidasi/integrasi manajemen risiko ATM Setor tunai terhadap perusahaan bank mandiri lainnya baik yang beroperasi dengan tetap memenuhi prinsip-prinsip manajemen risiko”¹²

Berdasarkan wawancara tersebut pihak bank telah menerapkan manajemen Risiko ATM Setor tunai yang telah terintegrasi yang dapat dipandang penting demi kelangsungan usaha perusahaan.

4.1.4 Manajemen risiko operasional dalam ATM setoran tunai

Risiko Operasional dapat memicu timbulnya risiko-risiko lain seperti Risiko Reputasi, Risiko Strategik, Risiko Hukum, Risiko Pasar, Risiko Kredit, Risiko Kepatuhan dan Risiko Likuiditas. Apabila Bank dapat mengelola Risiko Operasional dalam ATM storan tunai secara efektif dan konsisten, maka potensi timbulnya risiko-risiko lain dapat di minimalisir. Risiko ATM setor tunai secara melekat terdapat dalam setiap produk/aktivitas/proses operasional Perseroan dalam menjalankan organisasi. Unit Kerja Pemilik Risiko sebagai *risk and control owner* memiliki

¹²Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

tanggung jawab utama untuk memastikan proses manajemen risiko yang baik sehingga dapat meminimalisir potensi risiko.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Apabila terjadi manajemen Risiko di ATM setor tunai dapat mengakibatkan timbulnya Risiko-Risiko lain yang dapat membuat proses atau aktivitas operasional terganggu. Terlebih pada nasabah yang mengeluh krna ATM setor tunai.”¹³

Berdasarkan wawancara diatas apabila manajemen Risiko ATM setor tunai muncul maka Risiko-Risiko lainnyapun akan timbul dan membuat aktivitas operasional terganggu apalagi adanya nasabah yang mengeluh akibat ATM setor tunai.

Dalam rangka penerapan Manajemen Risiko ATM setor tunai yang efektif, Bank Mandiri mengembangkan metodologi identifikasi, pengukuran, pengendalian/mitigasi dan pemantauan eksposur risiko operasional yang digunakan di setiap Unit Kerja. Selain itu, Bank juga mengembangkan sistem informasi manajemen risiko yang disesuaikan dengan karakteristik, kegiatan, dan kompleksitas kegiatan usaha Perseroan.

4.1.5 Pengendalian Risiko Dalam Setoran Tunai

Dalam Risiko ATM setor tunai telah di jelaskan bahwa adanya risiko dapat memicu timbulnya risiko lain karena akan timbul rasa ketidakpercayaan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Strategi pengendalian dari pihak bank lakukan dalam melakukan penyelesaian Risiko tersebut yaitu dalam pembagian tugas antara monitor, mountain, dan eksekusinya, kemudian SLA uptime umpamanya batas normal ATM itu hanya di tolerir sampai 15 menit, lebih dari itu sudah termasuk ATM setor tunai yang

¹³Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

tidak produktif karena bank Mandiri mempunyai target minimal 99% harus beraktifitas karena monitor tidak boleh down time yang dapat menimbulkan *offline*”¹⁴

Berdasarkan wawancara diatas apabila strategi dari pengendalian dari pihak bank yaitu pembagian tugas dari monitor, mountain dan eksekusinya. Kemudian SLA uptime maksudnya batas normal dari ATM setor tunai hanya sampai 15 menit, apabila melebihi ATM setor tunai termasuk ATM yang kurang produktif karena bank Mandiri sendiri mempunyai target minimal 99% dan harus beraktifitas apabila moniotr downtime makah ATM juga bisa *offline*.

Maka dari itu penerapan manajemen Risiko di butuhkan untunk mengurangi atau mengendalikan risiko-riseko yang muncul.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Pengelolannya sendiri itu terdiri dari beberapa tahap yang menunjang operasional dari manajemen Risiko, seperti identifikasinya, pemantauan, penilaian, maupun cara mengatasi Risiko tersebut. Jadi butuh beberapa tahap dalam melakukan penyelesaian dari suatu Risiko yang timbul baik itu dari ATM setor tunai maupun Risiko lainnya.”¹⁵

Berdasarkan wawancara diatas cara yang menunjang pengelolaan manajemen Risiko yaitu terdiri dari beberapa tahap untuk menyelesaikan suatu Risiko yang timbul.

4.1.5.1 Dalam manajemen risiko operasional pada ATM setor tunai, Bank mandiri menggunakan *tools*/perangkat manajemen risiko operasional meliputi:

- a. *Risk and Control Self Assessment (RCSA)* Sebuah register atas *key risks* dan *controls*, yang akan dipergunakan sebagai basis untuk langkah pengujian kontrol secara *risk based* dalam rangka untuk mengidentifikasi potensi kelemahan kontrol

¹⁴Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

¹⁵Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

sedini mungkin dan menjaga tingkatan risiko residual seminimal mungkin dengan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mitigasi sebelum risiko terjadi.

- b. *Loss Event Database* (LED) Database insiden risiko operasional yang dicatat secara *risk based* dengan tujuan sebagai *lesson learned*, pemantauan tindak lanjut remediiasi maupun perbaikan kedepannya, serta sebagai masukan atas perhitungan modal risiko operasional (*regulatory capital charge*).
- c. *Key Risk Indicator* (KRI) Indikator yang disusun sebagai bagian dari upaya memantau risiko-risiko yang ada secara *risk based* dengan tujuan agar tindakan dapat segera diambil sebelum sebuah risiko terjadi.
- d. *iIssue and Action Management* (IAM) Perangkat untuk memantau tindak lanjut yang telah disusun atas isu-isu yang ditemukan lewat berbagai aktivitas, misalnya *Control Testing, Insiden, Key Risk Indicator, self identified issue*, dsb.
- e. *Capital Modelling* Model perhitungan modal risiko operasional (*regulatory capital charge*) yang patuh pada ketentuan atau regulasi yang berlaku, sebagai bagian untuk memitigasi risiko operasional.

Dalam rangka memudahkan proses pengelolaan risiko ATM setor tunai, Bank Mandiri telah memiliki sistem Manajemen Risiko Operasional terintegrasi yang mencakup seluruh perangkat tersebut di atas dan di implementasikan di unit kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Langkah *preventif* yang dilakukan oleh Bank Mandiri Parepare yaitu membackup data yang dinamakan *elektronik journal, elektronik journal* ini memiliki rekaman tersendiri dari setiap detik, menit, jam dan seterusnya dan sangat penting karena inilah yang paling dibutuhkan oleh IT di kantor pusat untuk mengetahui keterangan dari transaksi-transaksi nasabah, salah input pegawai di sistem keluhan nasabah bisa berakibat keluhan nasabah tidak terpenuhi.”¹⁶

¹⁶Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

Berdasarkan wawancara diatas pihak bank memiliki langkah preventif dalam melakukan penyelesaian Risiko yaitu dengan cara memback up data yang dinamakan *electronik journal* yang memiliki rekaman dari setiap detik menit jam hingga seterusnya, jadi nasabah tidak dapat melakukan kebohongan terhadap keluhan transaksi yang dilakukan.

Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko Bank Mandiri menggunakan Pendekatan Pertahanan Tiga Lapis (*three layers of defence*), yaitu:

1. Dewan Komisaris menjalankan fungsi pengawasan risiko (*risk oversight*) melalui Komite Pemantau Risiko, Komite Tata Kelola Terintegrasi dan Komite Audit.
2. Dewan Direksi menjalankan fungsi kebijakan risiko (*risk policy*) melalui *Executive Committee* terkait manajemen risiko yaitu *Risk Management Committee, Asset & Liability Committee, Capital Subsidiaries Committee dan Integrated Risk Committee*.

Di tingkat operasional, Satuan Kerja Manajemen Risiko bersama unit bisnis dan unit kerja kepatuhan melakukan fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko dan pengendalian risiko.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Langkah-langkah pemulihan Risiko dari keluhan nasabah yaitu apabila ada nasabah yang mengeluh dan melapor ke bagian keluhan nasabah, kemudian nasabah tersebut akan dimintai keterangan berupa tanggal hari dan waktunya. Apabila sesuai dengan hasil pemback upan data, nasabah tersebut akan diproses selama tujuh hingga empat belas hari dan apabila proses telah selesai uang nasabah tersebut akan dikembalikan.”¹⁷

¹⁷Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

Berdasarkan wawancara diatas pihak bank memiliki langkah-langkah untuk untuk pemulihan Risiko dimulai dari nasabah yang melapor pada bagian keluhan nasabah dan mengecek *elektronik journal*. Apabila data tersebut benar, maka nasabah maka akan di proses selama kurang lebih dua minggu dan uang nasabah akan dikembalikan.

Seperti halnya mesin lainnya, saat mengoprasikan mesin setor tunai kadang kala mengalami error atau kesalahan teknis. Meskipun hal ini jarang terjadi ada baiknya bila kita mengetahui cara mengantisipasinya. Berikut adalah kendala kendala yang umumnya terjadi:

a. Uang terselip dan ditolak mesin

Hal ini bisa terjadi apabila uang yang anda masukan dalam keadaan tidak rapi, lecek, sobek, ada staples menempel dan sebagainya. Solusinya adalah tata kembali uang anda. Setelah itu masukan kembali. Kalau tetap masih ditolak, bisa jadi uang anda memang tidak layak pakai.

b. Uang tertelan tapi transaksi gagal

Terdengar mengerikan memang. Namun sebetulnya hal ini jarang terjadi, apabila masalah ini terjadi hal yang harus dilakukan adalah mencatat ID atau nomor identifikasi ATM yang selalu tertera dilayar monitor. Setelah itu hubungi call center bank terkait. Seperti paket internet simpati murah dapat kuota banyak ceritakanlah kronologisnya. Proses pengembalian uang akan dilakukan 1-2 minggu. Selama rentan waktu tersebut, cobalah sesekali cek saldo anda untuk melihat apakah saldo anda sudah bertambah atau belum.

c. Transaksi sukses namun kartu tertelan mesin

Solusinya hampir sama dengan kasus diatas. Manusia pada dasarnya memiliki dorongan yang kuat untuk mempermudah hidupnya sehingga dapat meningkatkan

kualitas hidup. Berbagai aplikasi yang tersedia saat ini, pada dasarnya memiliki satu tujuan, yaitu mempermudah hidup manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.S selaku Branch Manajer di Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa:

“Kita berpatokan pada EJ (*elektronik journal*) nanti IT Bank Mandiri dari pusat yang mengelolah data akan berkoordinasi dengan kantor pusat bank yang satunya. Ada rekonsiliasi untuk kasus *elektronik channel* makanya setiap bank memiliki *elektronik channel. elektronik channel* itu yang membawahi ATM, internet benking dan semacamnya”¹⁸

Berdasarkan wawancara diatas pihak bank memiliki langkah-langkah untuk untuk pemulihan Risiko yang kadang kala terjadi apabila nasabah melakukan penyetoran dan mentranfer ke bank lain maka bank Mandir dari pusat akan berkoordinasi dengan bank tersebut untuk penyelesaian kasus tersebut.

Didunia saat ini masyarakat secara luas sudah semakin tergantung dengan aplikasi untuk melakukan aktivitasnya. Hal inilah yang megubah pola konsumsi masyarakat terhadap aplikasi. Jika sebelumnya hanya sebagai alat pendukung saja saat ini aplikasi mulai menjadi penggerak utama aktivitas. Misalnya masyarakat sudah tergantung pada aplikasi untuk bekerja, melakukan aktivitas perbankan, hingga mencari informasinya.

Ketergantungan ini membuat bagaimana bisnis dan pemerintah berjalan hingga bagaimana mereka menyediakan layanannya kepada masyarakat turut berubah pula. Berkat aplikasi, bank dapat memanfaatkan sebuah mesin setor tunai (CDM) untuk melakukan aktifitas yang biasa dilakukan oleh teller, seperti menerima deposit uang.

¹⁸ Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

4.2 Tanggapan Pihak Bank Mandiri Parepare Terhadap Risiko Setoran Tunai Di ATM Bank Mandiri Parepare

Suatu teknologi yang canggih di sektor perbankan sangatlah diperlukan dalam persaingan. Peningkatan kinerja dan daya saing bank tersebut dimungkinkan dengan keberadaan teknologi informasi yang bisa berfungsi sebagai media untuk melakukan transaksi yang mencakup wilayah geografis yang luas, menganalisis data, mengotomatisasi operasional bank, penyediaan informasi, memproses kegiatan bank secara sekuensial (runtunan), pengelolaan informasi berbasis teknologi, serta fungsi disintermediasi yang memungkinkan bank dan nasabahnya seolah-olah tidak ada penghalang dalam memenuhi kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.,S selaku Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa :

“Setoran tunai di ATM sebenarnya fungsinya itu untuk mempermudah nasabah dalam hal penyetoran, sehingga nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk mengantri ke teller. Setoran tunai juga melayani diluar jam kerja atau jam operasional bank.”¹⁹

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas bahwa setoran tunai memiliki fungsi yang mempermudah nasabah untuk melakukan setoran di Bank Mandiri. Kemudian setoran tunai di ATM juga melayani diluar jam kerja operasional bank.

Persaingan dalam bidang pelayanan bank, salah satunya dalam pelayanan berupa setoran tunai. Sebelumnya untuk melakukan setor tunai hanya bisa dilakukan melalui teller, setor tunai adalah setoran yang dilakukan oleh nasabah atau pihak lain secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada petugas bank (teller) dengan menggunakan slip setoran yang telah disediakan atau melalui *Cash*

¹⁹ Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

Deposit Machine (CDM). Petugas bank yang menangani, membantu dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan suatu transaksi perbankan termasuk didalamnya memberikan jasa layanan setoran uang tunai ataupun non tunai yang biasa dilakukan oleh teller.

Cash Deposit Machine (CDM) yaitu mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank sejenis ATM yang disediakan khusus untuk transaksi setor tunai. Layanan Setor Tunai adalah suatu bentuk layanan kepada nasabah yang diberikan bank dalam melakukan transaksi keuangan dengan menyetor-kan uang tunai.

Tapi saat ini hal tersebut sudah bisa dilakukan melalui teller maupun *Cash Deposit Machine* (CDM) atau dikenal dengan ATM Setoran Tunai. Dengan adanya ATM Setoran Tunai, nasabah dapat melakukan setor tunai dalam mata uang rupiah baik ke rekening sendiri ataupun rekening orang lain, tanpa dikenakan biaya (walaupun setoran dilakukan untuk cabang di luar kota).

Mandiri ATM setor tunai salah satu jenis ATM untuk transaksi setor tunai, transaksi tarik tunai, transaksi transfer antar bank serta transaksi pembayaran/pembelian bagi semua Nasabah Bank Mandiri yang mempunyai rekening tabungan.

Fungsi transaksi mandiri atm setor tarik :

- a. Setor tunai
- b. Tarik tunai
- c. Transfer antar rekening mandiri
- d. Transfer antar bank
- e. Pembayaran/pembelian
- f. Cek saldo

Keuntungan dan ketentuan mandiri setor tarik adalah:

- a. Transaksi setor tunai tidak dikenakan biaya
- b. Limit, Silver: 15 juta/hari; Gold: 30 juta/hari; Platinum: 50 juta/hari; Prioritas: 100 juta/hari*
- c. Nasabah dapat melakukan setoran tunai untuk jenis denominasi/pecahan Rp 50.000,- dan Rp 100.000,-

*maksimal setoran 50 lembar/transaksi

Dengan adanya ATM Setoran Tunai, pihak bank ingin memberikan kepuasan dan kemudahan kepada nasabahnya dan untuk menghindari antrian panjang di teller pada jam-jam tertentu serta memberikan pilihan kepada nasabah untuk menyetorkan uangnya di luar jam kerja dan di hari libur sekalipun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.,S selaku Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa :

“ Tanggapan saya terhadap Risiko dari setoran tunai bahwa Risiko itu pasti ada dalam setiap pekerjaan, tinggal bagaimana saja cara menanggulangnya agar pihak bank ataupun nasabah sama-sama tidak dirugikan”¹⁹

Kesimpulan dari wawancara diatas bahwa setiap pekerjaan memiliki kesulitan dan Risiko masing-masing. Tergantung bagaimana cara memperbaiki agar semua pihak baik dari nasabah ataupun pihak bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yudhyanto R.,S selaku Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, yang menyatakan bahwa :

“ Setoran tunai pada ATM dapat mempermudah nasabah dalam menabung dan bertransaksi lainnya. ”¹⁹

¹⁹ Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

¹⁹ Yudhyanto R.S, Branch Manajer Bank Mandiri KC Parepare, wawancara di Bank Mandiri KC Parepare, 24 Desember 2019.

Kesimpulan dari wawancara diatas bahwa setoran pada ATM dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi ataupun menabung tanpa harus mengantri terlalu lama.

Risiko yang muncul yang sering menggunakan ATM Setor Tunai dilihat melalui lima pernyataan berikut ini:

- a. Jasa layanan setor tunai memiliki keberagaman layanan yang berkualitas
- b. Jika terjadi kegagalan transaksi oleh sistem di jasa layanan setor tunai maka dapat dipertanggung jawabkan dengan baik oleh bank
- c. Jasa layanan setor tunai terbebas dari bahaya kejahatan saat melakukan transaksi karena di jaga oleh *security*
- d. Dapat melakukan menyetor diluar jam kerja termasuk di hari libur
- e. Dan dapat membantu nasabah yang meyetor dengan jumlah yang kecil.

4.3 Tinjauan Ekonomi Islam dalam Setor Tunai Di ATM Bank Mandiri

Penerapan manajemen risiko di bank Mandiri KC Parepare diawali dengan identifikasi risiko, lalu evaluasai risiko dan pengendalian risiko. Dalam hal ini pada ATM setor tunai di bank Mandiri KC Parepare dapat menolong dan mempermudah masyarakat terutama dalam menabung dan melakukan transaksi lainnya.

Dalam perspektif Islam, kegiatan kesatuan dilakukan dalam rangka beribadah kepada Allah SWT, sehingga senantiasa berada dalam hukum Allah (syariah). Karena itu, orang mukmin berusaha mencari kenikmatan dengan menaati perintah-Nya dan memuaskan diri dengan barang-barang dan anugerah yang diciptakan oleh Allah untuk umat manusia.

Sebagaimana perilaku pihak bank dan nasabah di atas, maka dari sisi ekonomi islam menekankan perilaku individu harus memiliki 3 sifat:

4.3.1 Tauhid (Kesatuan)

Ada hal yang dibahas dalam manajemen Islam/Syariah yaitu pertama, perilaku yang terkait dengan keimanan dan ketauhidan. Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang Maha Tinggi yaitu Allah SWT.⁴ Yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk. Firman Allah dalam Q.S Al-Zalzalah:7-8 yang berbunyi :

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)Nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)Nya pula.”.

Dalam hal keadilan nasabah diberikan pelayanan jasa dalam pemanfaatan ATM setor tunai untuk menabung dan melakukan transaksi lainnya tanpa harus masuk ke kantor cabang.

4.3.2 Kehendak bebas

Alam semesta merupakan milik Allah, yang memiliki kemahakuasaan (kedaulatan) sepenuhnya dan kesempurnaan atas makhluk-makhluk-Nya. Manusia diberi kekuasaan untuk mengambil keuntungan dan manfaat sebanyak-banyaknya sesuai dengan kemampuannya atas barang-barang ciptaan Allah. Atas segala kehendak Allah, manusia dapat berkehendak bebas, namun kebebasan ini tidaklah

⁴ Hafidhuddin Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003) h. 162.

berarti bahwa manusia terlepas dari qadha dan qadar yang merupakan hukum sebab akibat yang didasarkan pada pengetahuan dan kehendak Allah.

Dalam hal ini nasabah diberi kebebasan untuk memilih pelayanan yang diinginkannya, dalam pemanfaatan ATM setor tunai nasabah berhak memilih transaksi yang diinginkannya termasuk melakukan transaksi di kantor cabang.

Sehingga kebebasan dalam melakukan aktivitas haruslah tetap memiliki batasan agar jangan sampai menzalimi pihak lain. Sebagaimana QS Ar-Ra'ad: 11

لَهُمْ مَعْقِبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Terjemahnya :

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. Bagi tiap-tiap manusia ada beberapa Malaikat yang tetap menjaganya secara bergiliran dan ada pula beberapa Malaikat yang mencatat amalan-amalannya. dan yang dikehendaki dalam ayat ini ialah Malaikat yang menjaga secara bergiliran itu, disebut Malaikat Hafazhah. Tuhan tidak akan merubah Keadaan mereka, selama mereka tidak merubah sebab-sebab kemunduran mereka”

4.3.3 Amanah (Bertanggung jawab)

Manusia merupakan khalifah atau pengemban amanat Allah. Manusia diberi kekuasaan untuk melaksanakan tugas kekhalifahan ini dan untuk 26 mengambil keuntungan dan sebanyak-banyaknya atas ciptaan Allah.

Dalam hal perilakunya, manusia dapat berkehendak bebas tetapi akan mempertanggung jawabkan atas kebebasan tersebut baik terhadap keseimbangan alam, masyarakat, diri sendiri maupun di akhirat kelak. Maka dari itu dalam pelayanan ATM setor tunai ini pihak Bank mandiri mempertanggung jawabkan kesalahan, kegagalan atau kendala yang didapatkan oleh nasabah pada saat setoran tunai di ATM. Pertanggung jawaban muslim bukan hanya kepada Allah SWT namun juga kepada lingkungannya. Sebagaimana QS Al-An'am: 164 bahwa:

قُلْ أَغْيَرَ اللَّهُ أَبْغَى رَبًّا وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ ۗ وَلَا تَكْسِبُ كُلُّ نَفْسٍ إِلَّا عَلَيْهَا ۗ وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ۗ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُمْ مَرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿١٦٤﴾

Terjemahnya :

“Apakah aku akan mencari Tuhan selain Allah, Padahal Dia adalah Tuhan bagi segala sesuatu. dan tidaklah seorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri; dan seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain. kemudian kepada Tuhanmulah kamu kembali, dan akan diberitakan-Nya kepadamu apa yang kamu perselisihkan”

Kegiatan perniagaan (bisnis) merupakan salah satu fitrah dari manusia karena dengan berniaga manusia dapat memenuhi berbagai keperluannya. Setiap bisnis yang dijalankan oleh manusia pasti akan menimbulkan dua konsekuensi

dimasa depan, yaitu keuntungan dan kerugian. Keduanya merupakan dua hal yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis. Tidak ada satu pun yang bisa menjamin bahwa bisnis yang dijalankan oleh seseorang akan mengalami keuntungan atau kerugian dimasa depan. Dengan demikian, risiko itu sendiri merupakan fitrah yang senantiasa melekat dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, Islam tidak mengenal adanya transaksi bisnis yang bebas risiko.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Mandiri KC Parepare dan terkait dengan pembahasan yang telah dijelaskan dalam BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

5.1.1 Bank Mandiri KC Parepare dalam upaya penerapan manajemen risiko pada ATM setoran tunai dilakukan dengan penyesuaian strategi, tahap Identifikasi risiko dimulai saat nasabah melakukan transaksi di ATM setor tunai dan pada saat langkah-langkah yang dilakukan oleh nasabah akan di temukan kendala-kendala yang dapat meresahkan nasabah seperti halnya uang tenggelam, transaksi sukses namun saldo rekening belum bertambah, dan tahap pengendalian risiko dilakukan dalam pembagian tugas antara monitor, mountain, dan eksekusinya. Kemudian langkah *preventif* yang dilakukan oleh Bank Mandiri Parepare yaitu membackup data yang dinamakan *elektronik journal*, lalu tahap evaluasi dilakukan oleh pihak bank untuk melihat bagaimana hasil dari kinerja terhadap manajemen risiko termasuk pada ATM setor tunai.

5.1.2 Tanggapan pihak bank mengenai setoran tunai di ATM Bank Mandiri Parepare bahwa ATM setor tunai dapat membantu nasabah dalam menabung termasuk menabung dengan jumlah yang kecil, dan menurut nasabah melakukan setor tunai di ATM lebih mudah, lebih cepat, lebih praktis, dan efisien daripada harus berlama-lama mengantri diteller dan dapat digunakan diluar jam kerja termasuk dihari libur,

5.1.4 Dalam ATM setoran tunai sudah sesuai dengan ekonomi islam dimana cara dan tindakan yang dilakukan berdasarkan pada prinsip-prinsip hukum islam, yaitu kesatuan, kehendak bebas dan bertanggung jawab . Hal tersebut sudah sesuai dengan teori dan kejadian yang sebenarnya.

5.2 Saran

- 5.2.1 Pihak Bank Mandiri sebaiknya lebih memperhatikan ATM setor tunai dikarenakan banyaknya nasabah yang mengeluh terhadap Risiko-Risiko yang akan ditimbulkan oleh ATM setor tunai, dan ATM setor tunai merupakan produk bank yang memiliki manfaat yang baik bagi nasabahnya.
- 5.2.2 Pihak Bank sebaiknya lebih memperkenalkan atau mensosialisasikan produk-produk kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui dan mengenal produk-produk apa saja yang ada dalam pelayanan Bank Mandiri.
- 5.2.3 Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penelitian yang akan meneliti tentang manajemen risiko setoran tunai pada ATM selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah pengetahuan tentang kajian manajemen risiko. Selamat meneliti dan semangat mengerjakan skripsinya.

PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

Al-Qur'an Al-Karim

Das, St. Wardah Hanafie dan Abdul Halik. 2014. *Kiat menulis karya Ilmiah Skripsi dan Tesis*. Ed I; Makassar: CV Berkah Utami.

Didin, Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.

Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.

Hafidzi, Z.A. 2002, "*Diktat Pcngantar Manajemen* ", Fakultas Ekonomi,

Haris, Arifin S. *Manajemen Risiko dan Manajemen Risiko Perbankan*. (Prima Management Consultan. Jakarta. 2005.

Hasibuan, 2005. H. Malayu S.P. *Manajemen, dasar, pengertian dan masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.

Karim, Adiwarmarman. 2007. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Perenada Media.

Kasmir. 2014. *Dasar-dasar Perbankan* edisi revisi Jakarta: PT Raja Grafindo

Laudon, Kenneth C.; Laudon, Jane P. 2007 *Sistem Informasi Manajemen*. Palgrave, Basingstoke..

Muhammad Al-Mubarak. 2010. *Nizamul Islam, Al-Iqtishad*. Bairut; Darul Fikr.

Mujahidin Akhmad, 2007.. *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Mustaq Ahmad. 2003. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.

Naqvi Syed Nawab Haider, 2009. *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, terj. M. Saiful Anam dan Muhammad Ufuqul Mubin, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nasution Mustafa Edwin. 2006. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana.

Onno W Purbo, Aang Arif Wahyudi, " *mengenal e-commerce* " Jakarta : Elexmedia komputerindo.

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Riduwan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta : Rineka Cipta.

Rozalinda, 2014. *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada,

Sudirman Wayan, 2013. *Manajemen Perbankan Menuju Bankir Konvensional yang Profesional*, Jakarta: Kencana.

Sugiono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfa Beta.

Sukardi, 2013. *Metode Penelitian Tindakan Kelas : Implementasi dan Pengembangannya*. Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara.

Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jati.

Tampubolon Robert, 2004. *Risk Manajement Qualitative Approach Applied to Commercial Banks*, Jakarta: Elex media komputindo,

Usman Rachmadi, 2012. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.

Wijaya, A W., "Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen". Yaya, Rizal, Aji Erlangga Martawireja, dan Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer* (Jakarta: Salemba Empat, 2012)

Wijayanto Dian, 2012. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Williams / Sawyer, 2007, *Using Information Technology* terjemahan Indonesia, Penerbit ANDI,

Yusuf, A. Muri. 2014 "*Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif & Penelitian Gabungan*". Ed. I; Jakarta: Prenadamedia Group. Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan* edisi revisi 2014 Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Skripsi :

Haris Ivan, *Analisis Manajemen Risiko Pada implementasi Sistem Informasi keamanan Di Pt.Pupuk Sriwidjaja dengan Framework* , Skripsi Program Sarjana Sistem Informasi STMIK GI MDP, 2012.

Muchammad Fauzi, Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partisipasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah, *Jurnal Economica*, Volume II, Edisi 1, Mei 2011.

Putri Retnandi Meita, *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai*, Skripsi Program Sarjana Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.

Suadah, *Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin*, Skripsi Program Sarjana Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2015.

Internet :

https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_risiko

<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-analisis.html>

https://id.wikipedia.org/wiki/Penyelesaian_masalah

<http://lisdarina.blogspot.co.id/2012/06/makalah-manajemen-risiko-bank-syariah.html>

<https://rianapuji.wordpress.com/2014/03/30/makalah-etika-islam-dalam-bidang-produksi-konsumsi-dan-distribusi/>

