

Proposal Skripsi

**STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGELOLA
RISIKO TEKNIS OPERASIONAL *DIGITAL ISLAMIC
NETWORK (DIN)* DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

RIZLA DWI AGUSTIANINGSIH SETIAWAN

21213003

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

**STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGELOLA
RISIKO TEKNIS OPERASIONAL *DIGITAL ISLAMIC
NETWORK (DIN)* DI BANK MUAMALAT KANTOR
CABANG YOGYAKARTA**

**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan
menjadi Sarjana Terapan**



Disusun oleh:

RIZLA DWI AGUSTIANINGSIH SETIAWAN

21213003

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “**Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network (DIN)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**” yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Mei 2025



Rizla Dwi Agustianingsih Setiawan
21213003

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network (DIN)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**” disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta, 22 Mei 2025

Pembimbing



Dra. Indah Susantun, M.Si.

883110104

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network (DIN)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**”, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 1 Juli 2025.

Tim penguji

Penguji I,



Dra. Indah Susantun, M.Si.

Penguji II,



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



Mengesahkan

Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan Kesehatan hingga detik ini untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network (DIN)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat akhir memperoleh gelar Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Tersusunnya skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan doa dari banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- (1) Bapak Eko Setiawan, S.Sos. dan Ibu Eti Pujinarti, S.Sos., selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, kepercayaan yang selalu diberikan, serta segala bentuk dukungan yang telah mengiringi langkah penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga menjadi seorang sarjana.
- (2) Keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis selama perkuliahan.
- (3) Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
- (4) Ibu Dra. Indah Susantun, M.Si., selaku dosen pembimbing magang hingga penyusunan skripsi atas dedikasi waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan arahan, serta masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

- (5) Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Analisis Keuangan yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan. Penulis juga menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila selama masa studi terdapat kesalahan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja.
- (6) Seluruh teman-teman Angkatan 2021 Program Studi Analisis Keuangan yang sudah kebersamai selama proses pembelajaran.
- (7) Bapak Rifqi Septianto, S.E.I. dan Bapak Sandy Juan Rizki S.Kom., sebagai pembimbing di industry magang penulis, serta seluruh karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta atas bimbingan dan pengalaman berharga yang diberikan selama magang.
- (8) Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Namun demikian, Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi berbagai pihak, baik saat ini maupun di masa mendatang.

Yogyakarta, 22 Mei 2025



Rizla Dwi Agustianingsih Setiawan

Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

Abstraksi

Perkembangan teknologi digital mendorong dunia perbankan untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan kepada nasabah. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia adalah pengembangan layanan Muamalat Digital Islamic Network (DIN). Dalam pelaksanaannya, layanan ini tidak terlepas dari risiko teknis operasional yang memerlukan peran aktif frontliner sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN, menganalisis peran serta tantangan yang dihadapi frontliner, dan mengevaluasi strategi yang diterapkan untuk mengurangi risiko tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka selama praktik magang enam bulan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko teknis operasional yang terjadi meliputi kesalahan input data oleh nasabah (*human error*), gangguan sistem, kurangnya pemahaman frontliner terhadap layanan digital, serangan siber seperti phishing atau modus penipuan, serta komunikasi yang tidak efektif antar tim. Frontliner memiliki peran penting dalam mendeteksi dini risiko, memberikan edukasi kepada nasabah, serta menjembatani komunikasi antara nasabah dan sistem internal bank. Strategi mitigasi yang diterapkan meliputi pelatihan rutin frontliner, penggunaan sistem pelaporan digital real-time seperti MessagePopup, serta kolaborasi dengan Lembaga eksternal seperti Indonesia Anti-Scam Centre (IASC).

Kata kunci: Risiko Teknis Operasional, Frontliner, Muamalat DIN

The Strategy of Frontliners in Managing Technical Operational Risks of Digital Islamic Network (DIN) at Bank Muamalat Yogyakarta Branch

Abstract

The development of digital technology has driven the banking sector to continuously innovate in delivering services to customers. One of the innovations carried out by Bank Muamalat Indonesia is the development of the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) service. In its implementation, this service is inseparable from technical operational risks that require the active role of frontliners as the first point of contact in providing services to customers. This study aims to identify the causes of technical operational risks in the Muamalat DIN service, analyze the roles and challenges faced by frontliners, and evaluate the strategies implemented to reduce these risks. The study uses a descriptive qualitative approach with data collected through observation, interviews, documentation, and literature review during a six-month internship at Bank Muamalat Yogyakarta Branch. The results show that technical operational risks include data input errors by customers (human error), system disruptions, limited understanding of digital services among frontliners, cyberattacks such as phishing or fraud schemes, and ineffective communication between teams. Frontliners play an important role in early risk detection, educating customers, and bridging communication between customers and the bank's internal systems. Mitigation strategies include regular frontliner training, the use of real-time digital reporting systems such as MessagePopup, and collaboration with external institutions such as the Indonesia Anti-Scam Centre (IASC).

Keywords: Technical Operational Risks, Frontliner, Muamalat DIN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Akademik.....	3
1.4.2 Manfaat Praktikal	3
1.5 Sistematika Pembahasan	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pengertian Bank	9
2.2.2 Tugas dan Fungsi Bank	9
2.2.3 Pengertian Mobile Banking.....	10
2.2.4 Muamalat DIN.....	11
2.2.5 Faktor yang mempengaruhi sikap nasabah terhadap mobile banking.....	12
2.2.6 Risiko Operasional	13
2.2.7 Faktor-Faktor Risiko Operasional	13
2.2.8 Dampak dan Manajemen Risiko Operasional	14
2.2.9 Frontliner	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Desain Penelitian.....	16

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data	17
3.5 Teknik Keabsahan Data	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Data Umum	24
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	24
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	24
4.1.3 Kode Etik Bank Muamalat Indonesia	25
4.1.4 Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia (BMI)	26
4.1.5 Struktur Perusahaan dan Tata Kelola	30
4.2 Data Khusus	32
4.2.1 Penyebab Terjadinya Risiko Teknis Operasional pada Muamalat DIN..	32
4.2.2 Peran dan Tantangan dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional.....	36
4.2.3 Strategi untuk Mengurangi Risiko Teknis Operasional Muamalat DIN .	38
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Implikasi.....	43
5.2.1 Implikasi Teoritis	43
5.2.2 Implikasi Praktik	44
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	44
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Berikutnya	45
DAFTAR PUSTAKA	46
INSTRUMEN PENELITIAN	49
SURAT KETERANGAN RISET	62
SURAT KETERANGAN HASIL PINDAI UJI KEMIRIPAN NASKAH	63
RIWAYAT HIDUP.....	64
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
---------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Yogyakarta.....	30
Gambar 4. 2 Kesalahan Operasional pada Registrasi Muamalat DIN.....	32
Gambar 4. 3 Dokumen Palsu Penipuan.....	35
Gambar 4. 4 Aplikasi MessagePopup	39
Gambar 4. 5 Alur Pengaduan Modus Penipuan	40
Gambar 4. 6 Alur Pengecekan Status Laporan	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan Aplikasi Muamalat DIN dan Fitur Layanan.....	65
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi signifikan dalam perbankan di Indonesia. Layanan mobile banking merupakan salah satu inovasi yang menonjol, memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah dan fleksibel melalui perangkat mobile banking (Nursiah et al., 2022). Sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat telah menggunakan layanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Namun, meskipun layanan ini menawarkan kemudahan, risiko terkait keamanan dan operasional, seperti *operational errors*, serangan siber, pencurian data, dan penyalahgunaan akses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, tetap menjadi tantangan serius (Nurbaiti, 2020). *Operational errors* atau kesalahan operasional, seperti kesalahan dalam proses transaksi atau kendala teknis pada sistem, dapat mengganggu kelancaran transaksi, menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah, dan merusak kepercayaan pelanggan (Annisa, 2024).

Permasalahan tersebut juga tampak nyata dalam implementasi layanan Muamalat DIN di lapangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis terhadap beberapa narasumber yakni customer service (*Frontliner*), tim IT, operation officer, serta nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta pada periode 10 September 2024 hingga 10 Maret 2025, ditemukan sejumlah kondisi aktual yang menggambarkan adanya risiko teknis operasional. Salah satunya terjadi pada proses registrasi nasabah sering mengalami penolakan sistem dengan pesan “Ditolak, Nomor Rekening Salah” yang disebabkan oleh kesalahan input data seperti nomor rekening yang tidak sesuai atau kegagalan dalam memasukan captcha. Kasus ini merupakan bentuk dari kesalahan pengguna (*human error*) yang mengindikasikan pentingnya edukasi dan bimbingan teknis dari pihak bank. Selain itu, risiko juga diperburuk oleh kurangnya pemahaman frontliner terhadap sistem Muamalat DIN, yang menyebabkan keterbatasan dalam

memberikan solusi ketika nasabah menghadapi kendala. Kurangnya komunikasi internal yang efektif antar tim juga dapat menyebabkan miskomunikasi dalam penyampaian informasi teknis atau pembaruan sistem, sehingga memperlambat penanganan masalah yang terjadi. Di sisi lain, potensi risiko eksternal juga signifikan, seperti maraknya kasus phishing atau penipuan digital yang memanfaatkan dokumen palsu menyerupai surat resmi bank, lengkap dengan tautan tidak resmi yang bertujuan mengelabui nasabah untuk menyerahkan data pribadi seperti PIN atau kode. Hal ini tidak hanya menimbulkan risiko kerugian finansial bagi nasabah, tetapi juga berdampak pada reputasi dan kepercayaan terhadap layanan digital Bank Muamalat.

Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap munculnya risiko teknis operasional adalah interaksi awal antara nasabah dan frontliner (Nawrah, 2023). Frontliner merupakan garda terdepan pelayanan yang pertama kali dihubungi oleh nasabah, baik saat progress registrasi maupun ketika mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital seperti Muamalat DIN. Apabila frontliner tidak mampu menyampaikan informasi secara jelas, menggunakan masalah teknis yang sulit dipahami atau tidak menunjukkan sikap komunikatif yang baik, maka hal tersebut dapat menimbulkan kebingungan serta kesalahan dalam penggunaan layanan. Ketidakefektifan komunikasi ini dapat berujung pada kesalahan input data, kegagalan transaksi, hingga meningkatnya keluhan nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat untuk mengidentifikasi penyebab risiko teknis operasional, peran dan tantangan frontliner dalam penanganannya, serta strategi yang diterapkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network (DIN)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Apa saja penyebab terjadinya risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta?
- (2) Bagaimana peran dan tantangan yang dihadapi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN?
- (3) Strategi apa saja yang diterapkan oleh frontliner untuk mengurangi dampak risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk menganalisis penyebab terjadinya risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta.
- (2) Untuk mengidentifikasi peran dan tantangan yang dihadapi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN di Kantor Cabang Yogyakarta.
- (3) Untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh frontliner dalam mengurangi dampak risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN di Kantor Cabang Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

- (1) Menambah referensi dalam kajian akademik mengenai strategi pengelolaan risiko teknis operasional pada layanan perbankan digital.
- (2) Memperluas pemahaman terkait tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan risiko teknis operasional serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas layanan digital perbankan.

1.4.2 Manfaat Praktikal

- (1) Memberikan pemahaman mengenai faktor penyebab serta dampak yang ditimbulkan oleh risiko teknis operasional dalam layanan perbankan digital.
- (2) Menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas strategi pengelolaan risiko teknis operasional di sektor perbankan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun dalam lima bab dengan pokok bahasan sebagai berikut:

- BAB I** Pendahuluan
Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.
- BAB II** Kajian Pustaka
Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang meliputi Bank, Mobile Banking, serta penjelasan mengenai risiko operasional.
- BAB III** Metode Penelitian
Bab ini menyajikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian meliputi tempat dan waktu penelitian, desain penelitian, sumber data dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV** Analisis data dan pembahasan
Bab ini menyajikan informasi terkait gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia serta data hasil penelitian Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta.
- BAB V** Penutup
Bab penutup yang menyajikan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Selain itu, bab ini juga memuat implikasi teoritis dan praktis dari penelitian, keterbatasan yang dihadapi selama proses penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat berbagai studi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait fenomena yang sejalan dengan penelitian ini. Dalam Menyusun laporan skripsi ini, diperlukan pertimbangan terhadap data yang relevan dengan mencari referensi yang sesuai. Berikut adalah penelitian terdahulu:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat KC Palangka Raya (Riad, 2020)	Mengetahui strategi frontliner dalam mengoptimalkan penggunaan layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KC Palangka Raya serta kendala dan kemudahan yang dirasakan nasabah dalam penggunaannya.	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa Frontliner di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya menggunakan strategi layanan dan pemasaran berbasis <i>marketing mix</i> seperti mendatangi langsung nasabah, SMS blast, penggunaan ATM, dan sales call. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan jaringan, edukasi pada lansia, dan nasabah dengan banyak rekening. keterbatasan pemahaman teknis dan kurangnya sosialisasi sistem merupakan tantangan dalam optimalisasi Muamalat DIN, penting bagi

				<p>pihak internal bank untuk memperbaiki alur komunikasi dan pelatihan teknis secara berkala.</p>
<p>Analisis Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah (Oktaviani & Basyariah, 2022).</p>	<p>Menganalisis berbagai jenis risiko dalam layanan mobile banking dan berbagai upaya yang dilakukan oleh bank syariah untuk mengatasinya.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Penelitian ini untuk mengetahui bahwa mobile banking memberikan kemudahan transaksi, tetap ada risiko yang terkait. Namun, setiap bank telah mengadopsi mekanisme mitigasi risiko yang sesuai dengan standar manajemen risiko, termasuk dalam perbankan syariah. Oleh karena itu, masyarakat dapat menggunakan layanan mobile banking tanpa perlu khawatir.</p>	
<p>Analisis Penerapan Manajemen Risiko Mobile Banking Pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh (Riyadhi, 2021).</p>	<p>Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya risiko mobile banking serta menganalisis penerapan manajemen risiko mobile banking di BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Penelitian ini untuk mengetahui bahwa penerapan manajemen risiko mobile banking di BSI dilakukan dengan proses mitigasi risiko secara menyeluruh, mencakup identifikasi risiko, pengukuran, pengendalian, serta pemeliharaan sistem (<i>maintenance</i>). Bank juga menerapkan edukasi dan perlindungan bagi nasabah untuk mengurangi risiko yang bersumber dari kelalaian pengguna atau pihak ketiga. Risiko yang</p>	

			sering muncul meliputi gangguan teknis aplikasi, kesalahan transaksi, dan kekhawatiran keamanan data. Strategi yang digunakan mencerminkan kepatuhan terhadap ketentuan dari OJK dan BI serta praktik manajemen risiko berbasis prinsip syariah.
Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Madiun (Yoni, 2020)	Menganalisis secara empiris bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan mobile banking BNI Syariah di Kota Madiun.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variable kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking. Secara parsial, ketiganya juga berpengaruh signifikan, yang dibuktikan dari nilai signifikansi masing-masing variable: kemudahan (0,014), risiko (0,000), dan kepercayaan (0,001), semuanya di bawah 0,05. Ini mengindikasikan bahwa ketiga faktor tersebut merupakan penentu penting dalam peningkatan penggunaan mobile banking oleh nasabah. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem mobile banking, maka semakin tinggi pula

					kecenderungan mereka untuk menggunakannya.
Pengaruh Teknologi, dan <i>Complaint</i> Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Raden Mas Said Surakarta) (Oktavianti, 2023).	Persepsi Risiko, <i>Handling</i> terhadap BSI UIN Raden Mas Said	Mengetahui apakah persepsi teknologi, penanganan keluhan (<i>handling complaint</i>) berpengaruh terhadap minat mahasiswa UIN Raden Mas Said dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.	apakah teknologi, penanganan keluhan (<i>handling complaint</i>) berpengaruh terhadap minat mahasiswa UIN Raden Mas Said dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi teknologi dan <i>handling complaint</i> berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI mobile. Sementara itu, variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan dan kepercayaan atas layanan pengaduan lebih berperan dalam mendorong penggunaan BSI Mobile dibandingkan kekhawatiran atas risiko.

Pada beberapa penelitian yang terdahulu telah diketahui secara keseluruhan membahas tentang strategi pemasaran frontliner, identifikasi risiko layanan mobile banking, serta pengaruh kemudahan, risiko, dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Penelitian-penelitian tersebut difokuskan pada aspek penggunaan dan persepsi nasabah, seperti pada layanan Muamalat DIN, BSI Mobile, maupun mobile banking lainnya. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji peran dan strategi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional, termasuk risiko human error, gangguan sistem, dan serangan siber atau phishing dalam layanan digital. Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya terletak pada fokusnya yang menitikberatkan pada strategi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskriptif berbasis observasi lapangan dan wawancara, sehingga menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Diharapkan hasil dari penelitian ini

dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan risiko operasional pada layanan perbankan digital.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghubung antara individu atau pihak yang memiliki dana dengan mereka yang membutuhkan dana (Trisela, 2020). Secara singkat, bank mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Selain itu, bank juga menawarkan berbagai layanan seperti transfer, pembayaran, dan penyimpanan uang. Tujuan utama bank adalah mendukung kelancaran kegiatan ekonomi dengan menyediakan layanan keuangan yang aman dan efisien (Agustin, 2021). Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang melarang riba (bunga) dan aktivitas spekulatif (Trisela, 2020). Bank syariah seperti Bank Muamalat menyediakan layanan keuangan berbasis akad syariah, seperti mudharabah (bagi hasil), murabahah (jual beli), dan ijarah (sewa), yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah muslim dan prinsip keadilan dalam ekonomi. Menurut Karim (2023), Penetapan harga produk di bank syariah berbeda dengan bank konvensional. Pada bank syariah, harga suatu produk didasarkan pada kesepakatan antara bank dan nasabah yang melakukan penyimpanan dana, dengan mempertimbangkan jenis dan jangka waktu simpanan yang akan mempengaruhi besarnya porsi bagi hasil yang nantinya diterima oleh nasabah.

2.2.2 Tugas dan Fungsi Bank

Secara umum, tugas utama bank terbagi menjadi dua yaitu menghimpun dana dari nasabah atau masyarakat (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat (*lending*). Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan publik seperti pengiriman uang, pembayaran tagihan, serta penyimpanan surat berharga (Sadhea, 2025). Selain memiliki tugas tersebut, bank juga menjalankan tiga fungsi utama, yaitu:

(a) *Agent of Trust*

Fungsi yang pertama ini menunjukkan bahwa bank harus dapat dipercaya oleh nasabahnya karena kepercayaan menjadi elemen penting bagi keberhasilan operasional bank, mencakup segala kegiatan yang melibatkan kepentingan masyarakat. Hubungan yang baik antara bank dan nasabah terbentuk melalui kepercayaan timbal balik, dimana nasabah mempercayakan dananya pada bank, sementara bank juga perlu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

(b) *Agent of Development*

Fungsi ini menjelaskan bahwa bank berperan sebagai agen pembangunan dengan memberikan dukungan kepada masyarakat dalam berinvestasi, konsumsi, dan distribusi. Bank berkontribusi pada pembangunan ekonomi melalui berbagai kegiatan yang berfokus pada penggunaan uang sebagai media transaksi.

(c) *Agent of Equity*

Fungsi ini berarti bahwa bank bertindak sebagai agen permodalan, menyediakan layanan yang terkait dengan modal, seperti pembiayaan, pemberian pinjaman, dan pengelolaan dana.

2.2.3 Pengertian Mobile Banking

Menurut Takarino (2020), Pengertian Mobile Banking adalah layanan inovatif yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung di bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi cabang bank. Pengguna dapat menghemat waktu dan biaya, serta memanfaatkan teknologi terkini untuk melakukan transaksi perbankan. Mobile Banking tidak hanya memberikan kemudahan dalam melakukan cek saldo, transfer antar rekening, dan berbagai transaksi lainnya, tetapi juga memungkinkan pengguna untuk bertransaksi kapan saja dan di mana saja. Fasilitas ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik lebih banyak pelanggan bagi bank.

2.2.4 Muamalat DIN

Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) adalah platform perbankan digital dari Bank Muamalat yang mengintegrasikan prinsip perbankan syariah dengan teknologi modern. Muamalat DIN dirancang untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi kepada nasabah tanpa perlu datang ke cabang bank (Ervina, 2023). Islamic menjadi dasar utama dalam setiap layanan dan produk yang disediakan oleh Bank Muamalat melalui Muamalat DIN. Seluruh fitur dan proses transaksi di platform ini dijalankan sesuai dengan aturan syariah, memastikan nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan yang aman dan sesuai dengan ajaran islam. Bank muamalat juga berupaya menjaga agar setiap layanan yang diberikan tetap mencerminkan nilai-nilai islam. Layanan mobile banking di Bank Muamalat menawarkan berbagai fasilitas unggulan yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bagi para nasabah (Saputra, 2024), yaitu:

- (1) Transfer antar Bank Muamalat, transfer online antar bank lain, SKN dan RTGS
- (2) Transaksi pembayaran QRIS
- (3) Pembukaan Rekening Online untuk tabungan dan deposito
- (4) Pembayaran dan top up
 - (a) PLN dengan opsi pasca bayar, token, dan pembayaran non tagihan
 - (b) Ponsel Prabayar dan paket data seperti Telkomsel, XL, Indosat, Tri, dan SmartFre
 - (c) Layanan Telkom yang mencakup TelkomPay dan Internet
 - (d) Layanan pacsabayar ponsel seperti Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, dan SmartFren
 - (e) Uang Elektronik seperti OVO, Shopeepay, Dana, dan Gopay
 - (f) Layanan TV berlangganan yang mencakup MNC Vision, TransVision, dan Topas TV
 - (g) Pembelian tiket melalui Garuda Air Line
 - (h) Pembayaran melalui Virtual Account
 - (i) Pembayaran zakat melalui lembaga BMM, Baznas, Rumah Zakat, dan Dompot Dhuafa
 - (j) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Syariah Muamalat

2.2.5 Faktor yang mempengaruhi sikap nasabah terhadap mobile banking

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan Mobile Banking. Laporan (Adelia, 2020) mencakup enam aspek utama, yaitu:

(1) Keamanan sistem mobile banking

Keamanan dalam melakukan transaksi keuangan melalui platform online menjadi prioritas utama bagi nasabah. Konsumen menginginkan penyedia layanan mobile banking untuk memastikan bahwa transaksi mereka terlindungi dengan baik melalui sistem yang aman.

(2) Kemudahan suatu website untuk diakses

Kemudahan dalam mengakses layanan online melalui mobile banking merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Kemudahan akses ke aplikasi dan situs mobile banking dapat memperkuat sikap positif konsumen terhadap layanan atau fitur yang tersedia.

(3) Keandalan layanan (layanan 24 jam)

Kemampuan untuk menyediakan layanan keuangan tanpa batas waktu merupakan keunggulan dari mobile banking. Perusahaan yang menawarkan layanan 24 jam sehari lebih cenderung menarik minat nasabah.

(4) Privasi pengguna

Dalam sistem layanan perbankan, nasabah mengharapkan tingkat privasi yang tinggi dalam. Mereka tidak ingin data pribadi mereka diketahui atau disebarluaskan secara sembarangan. Oleh karena itu, privasi pengguna menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan mobile banking.

(5) Kecepatan koneksi jaringan

Saat ini, kebutuhan konsumen dan nasabah terhadap layanan mobile banking semakin bervariasi. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah kecepatan koneksi sistem mobile banking. Meskipun masalah ini mungkin tidak disebabkan langsung oleh sistem perbankan, tetapi oleh layanan operator yang dipakai oleh nasabah. Gangguan koneksi sering terjadi di area yang memiliki sinyal yang lemah atau jauh dari jangkauan.

(6) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Kredibilitas perusahaan penyedia layanan mobile banking merupakan faktor kunci dalam keputusan nasabah. Perusahaan dengan reputasi dan tingkat kredibilitas tinggi lebih menarik bagi nasabah dalam memilih layanan mobile banking.

2.2.6 Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau faktor eksternal yang mengganggu aktivitas perbankan (Oktaviani & Basyariah, 2022). Risiko ini bisa muncul dalam berbagai bentuk, seperti kesalahan teknis, serangan siber, penipuan, atau kendala operasional lainnya yang berpotensi merugikan bank dan nasabah.

Dalam konteks frontliner, risiko operasional dapat terjadi karena kesalahan manusia, seperti ketidaktepatan dalam memasukan data nasabah, kurangnya pemahaman terhadap produk syariah, dan ketidakpatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Risiko operasional juga dapat muncul akibat kegagalan sistem, seperti gangguan pada platform layanan Muamalat DIN yang dapat menghambat transaksi nasabah. Selain faktor internal, risiko operasional juga bisa disebabkan oleh faktor eksternal, seperti penipuan yang dilakukan oleh pihak ketiga atau keluhan nasabah, yang berpotensi merugikan reputasi bank dan mengganggu efisiensi operasional. Oleh karena itu, pengelolaan risiko yang baik oleh frontliner sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional, melindungi kepentingan nasabah, dan mengurangi potensi kerugian bagi bank dan nasabah (Nafi'udin, 2023).

2.2.7 Faktor-Faktor Risiko Operasional

Dalam era digital saat ini, Bank Muamalat menghadapi berbagai tantangan dan dinamika yang mempengaruhi operasional serta keamanan (Nurfadilla, 2021). Berikut adalah beberapa aspek penting terkait teknis operasional yang dihadapi oleh Bank Muamalat:

1) Ancaman Keamanan Siber

Dalam lingkungan digital yang terus berkembang, Bank Muamalat menghadapi berbagai ancaman keamanan siber yang dapat mempengaruhi layanan mobile banking (Khotimah, 2022). Ancaman ini meliputi:

(a) *Hacking*

Aksi peretasan yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang untuk mendapatkan akses ke sistem dan data bank. Peretas dapat mencuri informasi pribadi nasabah atau merusak sistem.

(b) *Phishing*

Upaya penipuan melalui email, pesan teks, atau media lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan informasi sensitif seperti password atau data rekening dari nasabah.

(c) *Malware*

Perangkat lunak berbahaya yang dirancang untuk merusak sistem atau mencuri data, seperti virus, trojan, dan ransomware yang dapat mengancam integritas dan kerahasiaan data.

2) Perubahan Regulasi Regulasi dalam sektor perbankan dan keamanan digital sering mengalami perubahan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan ancaman baru. Bank Muamalat harus menghadapi tantangan ini dengan:

(a) Memantau Perubahan Regulasi

Selalu memperbarui pemahaman tentang regulasi terbaru yang mempengaruhi operasional dan kebijakan keamanan.

(b) Penyesuaian Kebijakan

Menyesuaikan kebijakan internal agar tetap sesuai dengan regulasi baru, termasuk implementasi prosedur dan standar baru untuk memastikan kepatuhan.

2.2.8 Dampak dan Manajemen Risiko Operasional

Risiko operasional dapat berdampak pada efisiensi dan reputasi bank, terutama jika gangguan terjadi dalam layanan yang diandalkan nasabah (Tri Nurbaiti, 2020). Dampak lainnya mencakup kerugian finansial, kerugian waktu, serta hilangnya kepercayaan nasabah, yang dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap layanan bank. Manajemen risiko operasional meliputi serangkaian strategi dan prosedur yang dirancang untuk meminimalkan risiko dan melindungi layanan bank dari gangguan. Dalam konteks Muamalat DIN, manajemen risiko operasional mencakup pemantauan terus-menerus terhadap sistem, penerapan enkripsi data,

serta deteksi dini terhadap potensi ancaman untuk menjaga keamanan dan efisiensi transaksi (Oktaviani & Basyariah, 2022).

2.2.9 Frontliner

Secara umum, Organisasi bank terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Back Office* dan *Front Office*. *Back Office* merujuk pada bagian yang tidak terlibat langsung dalam interaksi dengan nasabah. Sementara itu, *Front Office* atau *Frontliner* adalah bagian yang secara langsung melayani dan berinteraksi dengan nasabah. Setiap karyawan diberikan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan wewenang yang diberikan pada masing-masing posisi mereka (Ulfah, 2022). Divisi frontliner dibagi menjadi tiga bagian, yaitu Teller, Customer Service, dan Account Officer (Damayanti, 2025). Berikut tugas dan fungsinya:

(a) Teller

Teller bertugas melaksanakan transaksi keuangan, seperti menerima setoran dan melakukan pembayaran, secara akurat serta bertanggung jawab atas kelancaran operasional kas.

(b) Customer Service

Customer Service bertanggung jawab memberikan informasi, membantu pembukaan rekening, menangani keluhan, serta memelihara hubungan baik dengan nasabah guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

(c) Account Officer

Dalam sistem perbankan, Account Officer memiliki hubungan yang erat dengan seluruh karyawan bank, karena memiliki peran yang sangat penting sebagai penghubung antara bank dan nasabah. Tugas utama Account Officer adalah melayani kebutuhan nasabah yang berkaitan dengan layanan bank secara menyeluruh. Layanan yang diberikan akan semakin berkembang seiring dengan profesionalisme Account Officer dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Yang beralamat di Jl. Magelang No.65a, Kricak, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55242. Waktu penelitian dilaksanakan 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal 10 september 2024 sampai dengan 10 Maret 2025 untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta”.

3.2 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian lapangan dilakukan dengan memperoleh data secara langsung dari lokasi penelitian yang telah ditentukan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi, subjek, serta objek penelitian berdasarkan fakta yang ada, sehingga menghasilkan data berbentuk deskripsi berupa tulisan atau lisan yang diperoleh dari pengamatan terhadap individu dan perilaku mereka secara langsung. Menurut Ahmad Riad (2020), metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara alami, kemudian mendeskripsikannya secara menyeluruh dalam bentuk narasi yang rinci berdasarkan data yang diperoleh dari para informan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk menggali suatu fenomena secara mendalam dengan mengamati objek penelitian secara langsung.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu:

(1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya tanpa perantara, sehingga akurasi datanya dapat terjamin (Zainuddin Iba, 2023). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui teknik

wawancara langsung yang dilakukan dengan tiga informan yang bekerja di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta dan dua nasabah. Informan tersebut terdiri dari satu karyawan yang bertugas sebagai *Operation Officer*, satu karyawan yang bertugas sebagai *IT Support*, satu karyawan yang bertugas sebagai *Customer Service*, serta dua nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *Muamalat DIN*. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti secara langsung menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah keterlibatan informan dalam kegiatan yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu layanan aplikasi *Muamalat DIN*, serta memiliki pemahaman terkait proses operasional, teknis, maupun pengalaman penggunaan layanan tersebut.

(2) Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal penelitian yang relevan dengan topik penelitian, yaitu mengenai layanan digital perbankan, manajemen risiko operasional, serta peran frontliner dalam penggunaan aplikasi *Muamalat DIN*. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari situs web resmi perusahaan (<https://www.bankmuamalat.co.id/>), serta dokumen atau arsip yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Informasi yang dikumpulkan kemudian dirangkum untuk mendukung validitas penelitian secara keseluruhan, dengan berpedoman pada fakta-fakta yang terjadi pada objek penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

(1) Observasi

Observasi adalah aktivitas pengamatan langsung terhadap lokasi atau objek penelitian guna memperoleh informasi faktual mengenai perilaku subjek (Riad, 2020). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta untuk mengumpulkan data yang mendukung penelitian. Aktivitas observasi mencakup pengamatan terhadap beberapa pihak yang terlibat dalam operasional layanan *Muamalat DIN*, seperti frontliner atau customer service yang berinteraksi langsung dengan nasabah, menangani

keluhan, dan memberikan edukasi kepada nasabah, tim IT yang bertanggung jawab terhadap infrastruktur dan sistem digital, serta operation officer yang mengawasi kelancaran proses operasional. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh terkait pengelolaan risiko teknis operasional dalam layanan Muamalat DIN.

(2) Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan tiga informan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN yaitu Operation Officer, IT Support, Customer Service, dan dua nasabah yang menggunakan layanan aplikasi Muamalat DIN. Wawancara ini dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur melalui tatap muka. Menurut Rivaldi (2023), wawancara terstruktur adalah jenis wawancara di mana peneliti telah mempersiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mengarahkan jawaban dari responden atau informan, sedangkan semi-terstruktur yang juga dikenal sebagai percakapan informan, dengan pendekatan fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai strategi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, yang terdiri dari:

- (a) Apa saja tantangan utama yang dihadapi frontliner dalam menangani risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN
- (b) Strategi apa yang paling efektif dalam mengurangi risiko teknis operasional di Muamalat DIN?
- (c) Bagaimana Bank Muamalat mendukung frontliner dalam mengelola risiko operasional tersebut yang terjadi?
- (d) Apakah Anda pernah menangani kasus penipuan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN? Jika pernah, bisa ceritakan bagaimana kasus tersebut terjadi?

- (e) Bagaimana Langkah yang diambil dalam menangani laporan penipuan dari nasabah?
- (f) Menurut Anda, apa penyebab utama kasus penipuan dalam layanan digital seperti Muamalat DIN?
- (g) Seberapa besar tantangan yang dihadapi dalam mengedukasi nasabah mengenai modus penipuan yang terjadi?
- (h) Bagaimana cara frontliner memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN?

Pertanyaan Terbuka (Nasabah):

- (a) Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan Muamalat DIN?
- (b) Apa yang membuat Anda tertarik menggunakan layanan Muamalat DIN?
- (c) Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah Anda pernah mengalami kendala atau keluhan? Jika pernah, bisa ceritakan kendala tersebut
- (d) Apakah Anda selalu menghubungi customer service atau frontliner Bank Muamalat untuk menyelesaikan masalah teknis?
- (e) Apakah frontliner cukup membantu dalam menangani kendala teknis yang dilaporkan?

(3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen serta catatan tertulis yang relevan. Proses ini melibatkan penelaahan mendalam terhadap berbagai informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan mencakup gambaran umum lokasi penelitian, sejarah Bank Muamalat Indonesia, struktur organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, dan layanan yang disediakan.

(4) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan meneliti dan memahami teori- teori yang berasal dari berbagai sumber literatur ilmiah, seperti jurnal penelitian dan laporan perusahaan yang berhubungan dengan topik yang dikaji (Wahyudin, 2020). Melalui metode ini, peneliti

memperoleh informasi dengan merujuk pada jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh temuan, termasuk hasil penelitian, wawancara, observasi, dan dokumentasi benar-benar akurat dan mencerminkan kondisi nyata di lokasi penelitian (Riad, 2020). Untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji keakuratan data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, metode pengumpulan data, serta waktu pengambilan data. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan dua jenis triangulasi, yaitu:

(1) Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan informasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan empat metode yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

(2) Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data dilakukan dengan memverifikasi keakuratan informasi dari berbagai sumber yang berbeda. Pada penelitian ini, data diperoleh dari tiga informan yang berperan sebagai operation officer, IT support, customer service di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, dan dua nasabah yang menggunakan layanan Muamalat DIN. Hasil wawancara dengan ketiga informan berfokus pada peran frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional Muamalat DIN, mencakup penyebab terjadinya risiko teknis operasional Muamalat DIN, peran dan tantangan frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional Muamalat DIN, dan strategi yang diterapkan frontliner untuk mengurangi dampak risiko teknis operasional tersebut. Dua informan eksternal merupakan nasabah yang menggunakan layanan Muamalat DIN. Hasil wawancara dengan kedua informan ini berfokus pada pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN, termasuk lama penggunaan, alasan memilih layanan tersebut, kendala teknis yang pernah

dialami selama penggunaan, serta peran frontliner dalam membantu penyelesaian kendala yang dihadapi.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses sistematis dalam mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian (Fadilla, 2023). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahapan utama, yaitu:

(1) Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data didefinisikan sebagai proses mengumpulkan informasi tanpa melalui tahap pengolahan yang bertujuan untuk memperoleh data secara komprehensif mengenai strategi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional *Digital Islamic Network* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional Muamalat DIN. Informan dalam penelitian ini meliputi frontliner (customer service), operation officer, tim IT support, serta nasabah pengguna layanan Muamalat DIN. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan peran, pengalaman, dan keterlibatan informan yang relevan dalam konteks pelayanan maupun permasalahan teknis operasional yang pernah terjadi.

(2) Tahap Reduksi Data

Pada tahap ini, data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka akan diseleksi, diringkas, serta dikategorikan berdasarkan relevansinya dengan penelitian. Proses ini bertujuan untuk memfokuskan data pada aspek strategi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Wahyu Widayanto sebagai tim IT support, Bapak Bangun Priyo Utomo sebagai operation officer, Prasista sebagai customer service, dan dua nasabah pengguna layanan Muamalat DIN, serta hasil observasi dan dokumentasi yang diperoleh

dari Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, diperoleh data sebagai berikut:

- (a) Penyebab terjadinya risiko teknis operasional meliputi kesalahan manusia (*human error*) dalam proses registrasi Muamalat DIN, gangguan pada sistem teknologi informasi, kurangnya pemahaman frontliner terhadap produk layanan digital, ketidakpatuhan terhadap ketentuan anti pencucian uang (AML), ancaman serangan siber dan modus penipuan digital, serta komunikasi internal yang kurang efektif antara frontliner dan tim IT.
- (b) Peran dan tantangan dalam mengelola risiko teknis operasional meliputi peran frontliner dalam mendeteksi dan melaporkan permasalahan teknis, memberikan edukasi kepada nasabah dengan tantangan berupa keterbatasan pemahaman teknologi dan perbedaan latar belakang pemahaman nasabah.
- (c) Strategi frontliner untuk mengurangi risiko teknis operasional meliputi pelatihan berkala bagi frontliner, penggunaan aplikasi MessagePopup untuk pelaporan real-time, penguatan protokol keamanan berbasis teknologi, dan kerjasama dengan Indonesia Anti-Scam Centre (IASC) dalam upaya pencegahan penipuan digital.

(3) Tahap Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk deskriptif agar lebih mudah dipahami serta dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk narasi yang menggambarkan penyebab terjadinya risiko teknis operasional, peran dan tantangan yang dihadapi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional, serta strategi yang diterapkan oleh frontliner dalam menghadapi risiko teknis operasional Digital Islamic Network (DIN). Hal ini dapat berupa ilustrasi sederhana, grafik, bagan, atau diagram yang umumnya digunakan dalam metode kualitatif.

(4) Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan merangkum penyebab terjadinya risiko teknis operasional dalam layanan

Muamalat DIN, peran penting frontliner dalam menangani risiko teknis operasional, serta strategi yang diterapkan oleh Bank Muamalat untuk meminimalkan dampak risiko teknis operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Umum

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Bank Muamalat Indonesia, yang didirikan pada 1 November 1991, merupakan institusi perbankan syariah pertama di Indonesia dan resmi beroperasi pada 1 Mei 1992, bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H. Pendirian bank ini merupakan hasil kolaborasi antara Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), serta sejumlah pengusaha Muslim dengan dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia pada saat itu.

Bank ini menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti produk simpanan, pinjaman, dan investasi, serta menawarkan layanan perbankan digital melalui aplikasi Muamalat DIN. Produk-produk unggulannya termasuk Tabungan Muamalat iB, KPR Syariah, dan beragam pinjaman untuk korporasi seperti Modal Kerja, Investasi, dan Proyek.

Seiring dengan perkembangan waktu, Bank Muamalat Indonesia (BMI) telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2009, bank ini berhasil membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Saat ini, BMI memiliki total 240 kantor layanan, termasuk satu cabang dan ATM di Malaysia, serta 568 unit ATM Muamalat yang tersebar di seluruh Indonesia dan 51 unit mobil kas keliling. Selain itu, Bank Muamalat terhubung dengan jaringan ATM Bersama yang terdiri dari 120.000 unit dan 77.000 unit ATM Prima. Dengan pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah dan terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

(1) Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

(2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah Indonesia yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4.1.3 Kode Etik Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia telah menerapkan Kode Etik ini melalui keputusan Direksi tanggal 24 Januari 2017 dengan nomor 273/B/HCS-MEMO/I/2017. Beberapa pokok utama kode etik Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

- (1) Mematuhi ajaran Islam yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Memastikan kehalalan sumber, proses, dan produk kerja, termasuk pengelolaan konflik kepentingan, hubungan pemangku kepentingan, dan keterlibatan politik karyawan.
- (3) Menunjukkan kedisiplinan dalam bekerja dan beribadah.
- (4) Menjaga etika moral dan kesopanan dalam setiap tindakan.
- (5) Mempertanggungjawabkan amanah yang diberikan, termasuk menjaga reputasi bank, merawat fasilitas, memberikan layanan yang optimal kepada nasabah, serta mencegah pelanggaran.
- (6) Melindungi informasi nasabah dan perusahaan yang bersifat rahasia
Terkait pelanggaran kode etik, dijelaskan bahwa:
 - (a) Pelanggaran atau penyalahgunaan kode etik dapat dikenakan sanksi baik secara perdata maupun pidana sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan pada tingkat tertentu dapat berujung pada pemutusan hubungan kerja, dengan atau tanpa peringatan.
 - (b) Karyawan yang mengetahui adanya pelanggaran, penyalahgunaan, kelalaian, atau potensi pelanggaran kode etik tetapi tidak melaporkannya akan dianggap melanggar kode etik itu sendiri.

4.1.4 Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Bank Muamalat Indonesia menawarkan berbagai produk mencakup penghimpunan dana, penyaluran dana, serta layanan jasa lainnya. Berikut adalah beberapa jenis produk yang disediakan:

(1) Penghimpunan Dana

a. Deposito iB Hijrah

Merupakan jenis simpanan berjangka di mana penarikan dana hanya bisa dilakukan sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan antara pihak nasabah dan bank.

b. Deposito Online iB Hijrah

Merupakan salah satu produk deposito berbasis digital melalui Muamalat DIN, yang menawarkan sistem bagi hasil dengan tingkat kompetitif.

c. Deposito DHE SDA iB Hijrah

Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) merupakan produk deposito yang dirancang untuk membantu nasabah dalam mengelola dan menginvestasikan devisa hasil ekspor dari komoditas sumber daya alam secara lebih optimal.

d. Giro iB Hijrah Ultima

Merupakan produk giro berbasis akad *mudharabah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menjalankan kegiatan usaha. Giro ini tersedia dalam mata uang IDR dan USD, serta terintegrasi dengan layanan MADINA (*Muamalat Digital Integrated Access*).

e. Giro iB Hijrah Attijary

Giro dengan akad *wadi'ah* yang mendukung transaksi bisnis dalam tiga mata uang yaitu: IDR, USD, dan SGD. Penarikan dana dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti transfer bank, surat kuasa, Surat Jaminan, bilyet giro, dan cek.

f. Giro iB Hijrah

Produk giro yang tersedia dalam tiga mata uang yaitu: Rupiah (IDR), Dolar Amerika Serikat (USD), dan Dolar Singapura (SGD) yang dirancang untuk

mendukung aktivitas transaksi harian maupun kebutuhan usaha, menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

g. Rekening Khusus Giro Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA)

Rekening giro ini diperuntukan bagi nasabah non-perorangan guna menampung Devisa Hasil Ekspor (DHE) dari komoditas berbasis sumber daya alam, sesuai dengan ketentuan pemerintah terkait ekspor SDA.

h. Tabungan Ku

Tabungan perseorangan yang menawarkan kemudahan persyaratan serta fleksibilitas dalam pengelolaan dana.

i. Tabungan Simpel iB

Produk tabungan dalam rupiah yang dikhususkan untuk pelajar, bertujuan menanamkan kebiasaan menabung sejak dini dengan syarat yang mudah dan fitur yang menarik.

j. Tabungan iB Hijrah

Tabungan yang dirancang untuk kebutuhan transaksi harian dan belanja, dilengkapi dengan kartu ShareE Debit serta berbagai program subsidi di merchant domestik maupun internasional.

k. Tabungan iB Hijrah Prima

Merupakan tabungan syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*, memberikan peluang bagi nasabah untuk mendapatkan bagi hasil yang menarik dari transaksi keuangannya.

l. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan yang memberikan hadiah langsung di awal pembukaan, dengan syarat nasabah menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu.

m. Tabungan iB Hijrah Payroll

Tabungan bagi karyawan perusahaan atau institusi yang bekerja sama dengan Bank Muamalat, di mana gaji atau penghasilan disalurkan langsung melalui rekening tersebut.

n. Tabungan iB Hijrah Bisnis

Tabungan dengan akad *mudharabah* yang ditujukan untuk pelaku non-perorangan, memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam menjalankan transaksi bisnis.

o. Tabungan iB Hijrah Rencana

Produk tabungan berprinsip syariah yang mendukung perencanaan keuangan jangka panjang dengan sistem setoran rutin bulanan dan tidak dapat ditarik sebelum waktu jatuh tempo yang sudah disepakati antara nasabah dengan pihak bank.

p. Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan khusus yang digunakan untuk keperluan biaya perjalanan ibadah haji, menggunakan akad *wadi'ah*.

q. Tabungan iB Hijrah Haji dan Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH)

Tabungan berakad *wadi'ah* dalam mata uang rupiah, ditujukan bagi nasabah yang telah memiliki porsi haji dan ingin melakukan transaksi atau pembelanjaan melalui Muamalat DIN dan kartu Share Debit.

r. Tabungan iB Hijrah Valas

Jenis tabungan yang digunakan untuk transaksi dan investasi dalam mata uang asing (USD dan SGD), terbuka untuk individu berusia minimal 18 tahun serta badan usaha yang telah memiliki legalitas.

(2) Penyaluran Dana

a. Pembiayaan Multiguna Prohaji Plus

Jenis pembiayaan ini dirancang khusus untuk membantu nasabah dalam memperoleh porsi Haji Khusus. Proses pembiayaan dilakukan melalui akad *qardh wal ijarah*.

b. Pembiayaan Multiguna iB Hijrah

Merupakan pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif nasabah, seperti pembelian barang atau jasa, yang dilakukan sesuai prinsip syariah melalui akad *murabahah* atau *ijarah multijasa*.

c. Pembiayaan ib Muamalat Asset Refinance Syariah

Produk pembiayaan ini memungkinkan nasabah memperoleh modal kerja atau investasi dengan cara mengganti dana yang telah digunakan untuk

pembelian aset, baik menggunakan dana pribadi maupun pembiayaan dari pihak lain. Skema yang digunakan adalah akad *musyarakah mutanaqisah*.

d. Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Layanan pembiayaan ini mendukung pengadaan, pembangunan, renovasi, peremajaan, atau pengalihan kepemilikan aset tetap guna ekspansi usaha. Akad yang digunakan bisa berupa *murabahah* atau *musyarakah mutanaqisah*.

e. Pembiayaan KPR iB Hijrah

Program pembiayaan ini ditujukan bagi nasabah yang ingin memiliki tempat tinggal seperti rumah, apartemen, atau rumah susun. Layanan ini mencakup pembiayaan untuk renovasi, pembangunan, serta pengalihan KPR dari bank lain. Tersedia dua pilihan akad, yaitu *murabahah* (jual beli) dan *musyarakah mutanaqisah* (kerja sama sewa).

f. Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Fasilitas pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk membiayai kebutuhan modal kerja atau aset lancar yang menunjang kelancaran operasional usaha. Akad yang digunakan adalah *murabahah*.

(3) Layanan Jasa

a. Layanan 24 jam

Bank Muamalat menyediakan berbagai layanan yang bisa diakses kapan saja, termasuk ATM Muamalat, layanan perbankan digital melalui Muamalat DIN bagi nasabah individu, internet banking, contact center SalaMuamalat, serta platform MADINA (*Muamalat Digital Integrated Access*) untuk nasabah korporat atau non-perorangan.

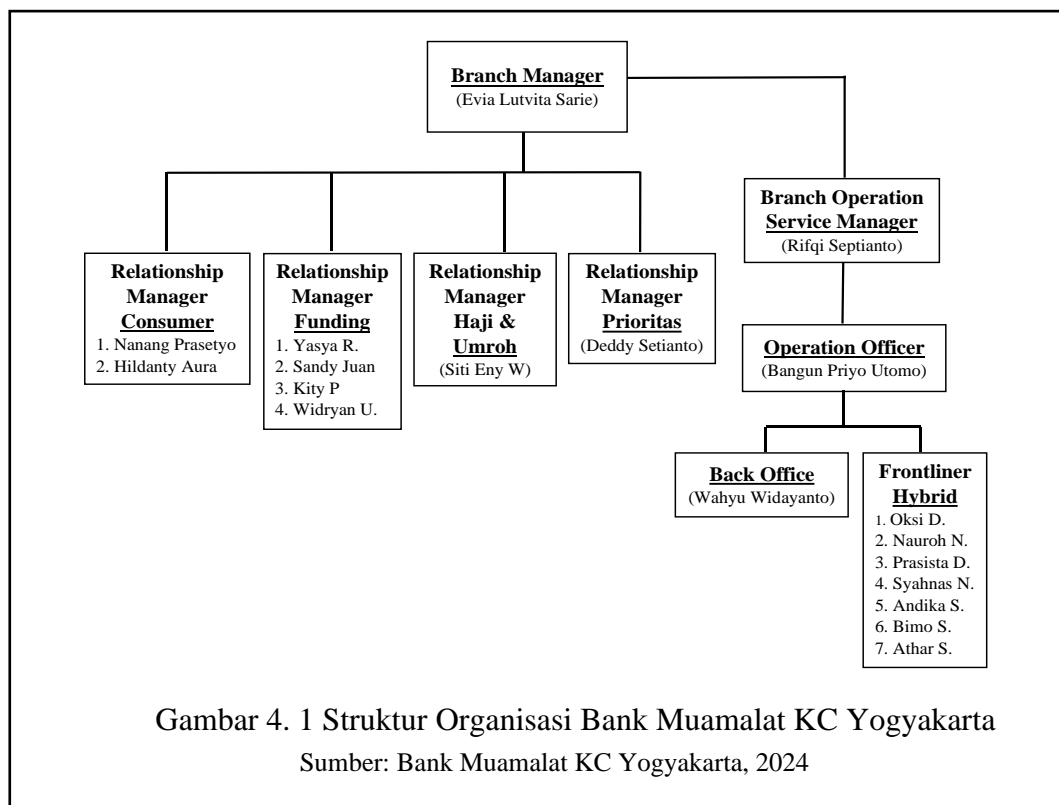
b. Trade Finance

Fasilitas layanan perbankan ini diberikan kepada nasabah yang menjalankan kegiatan ekspor dan impor. Beberapa bentuk layanan yang ditawarkan anatar lain Letter of Credit (L/C), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN), serta penerbitan bank garansi.

c. Remittance

Layanan ini memungkinkan pengiriman dan penerimaan dana dalam mata uang asing, baik dari maupun luar negeri, untuk mendukung transaksi tertentu.

4.1.5 Struktur Perusahaan dan Tata Kelola



Berikut ini merupakan penjelasan mengenai *job description* pada bagian struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta:

(1) *Branch Manager*

Branch Manager merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab untuk memimpin, mengelola, mengawasi, dan mengevaluasi seluruh kegiatan operasional di kantor cabang serta bertanggung jawab atas pencapaian target cabang secara keseluruhan.

(2) *Relationship Manager Consumer*

Relationship Manager Consumer bertugas untuk mengelola hubungan dengan nasabah perorangan, memberikan solusi finansial yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta menjaga loyalitas nasabah agar terus menggunakan produk dan layanan perusahaan.

(3) *Relationship Manager Funding*

Relationship Manager Funding bertanggung jawab atas penghimpunan dana dari nasabah, termasuk menawarkan produk tabungan, deposito, dan investasi.

(4) *Relationship Manager Haji*

Relationship Manager Haji menangani kebutuhan nasabah yang terkait dengan produk tabungan haji dan umrah. Bertugas memberikan informasi, edukasi, dan memastikan pelayanan yang optimal bagi nasabah yang merencanakan ibadah haji dan umrah.

(5) *Relationship Manager Prioritas*

Relationship Manager Prioritas memberikan layanan eksklusif kepada nasabah prioritas, serta membantu nasabah dalam mengelola investasi, pendanaan, dan kebutuhan proteksi dengan layanan personal dan eksklusif.

(6) *Branch Operation Service Manager*

Branch Operation Service Manager bertanggung jawab atas pengelolaan operasional cabang, memastikan pelayanan berjalan sesuai standar operasional, dan mengordinasikan tugas-tugas yang dilakukan Operation Officer dan Frontliner.

(7) *Operation Officer*

Operation Officer bertugas menangani administrasi dan pengelolaan dokumen operasional, serta memastikan data dan laporan harian sesuai dengan prosedur yang berlaku.

(8) *Back Office*

Back Office menangani pekerjaan administratif dan teknis seperti pengelolaan dokumen dan data nasabah. Selain itu, Back Office juga menangani proses kliring, cek, dan bilyet giro untuk memastikan transaksi antarbank berjalan lancar dan bertugas memproses transfer dana besar, *settlement* transaksi, pengelolaan rekening giro, pencatatan laporan harian, serta mendukung administrasi terkait pinjaman atau kredit.

(9) *Frontliner Hybrid*

Frontliner Hybrid yang terdiri dari customer service dan teller, bertugas melayani nasabah secara langsung seperti menangani pembukaan rekening,

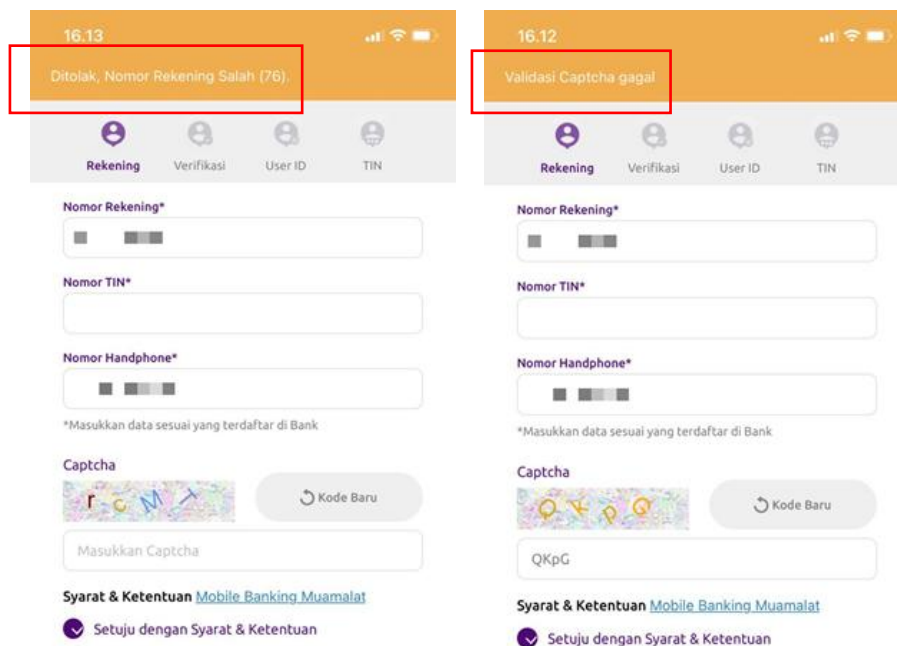
transaksi keuangan seperti setoran dan penarikan, serta membantu menyelesaikan keluhan nasabah sekaligus menjadi garda terdepan dalam memberikan pengalaman layanan terbaik di cabang.

4.2 Data Khusus

4.2.1 Penyebab Terjadinya Risiko Teknis Operasional pada Muamalat DIN

Berdasarkan hasil observasi dan data yang diperoleh pada tanggal 10 September 2024 sampai dengan 10 Maret 2025 di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, berikut merupakan penyebab terjadinya risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN:

- (1) Risiko teknis operasional dapat terjadi akibat kesalahan manusia (*Human Error*) seperti ketidakteelitian dalam memproses data nasabah, kesalahan dalam input transaksi, dan kelalaian dalam mengikuti prosedur standar operasional (SOP). Berikut kesalahan teknis operasional pada registrasi Muamalat DIN:



Gambar 4. 2 Kesalahan Operasional pada Registrasi

Sumber: Bank Muamalat KC Yogyakarta, 2024

Kesalahan input data saat registrasi menjadi masalah dominan. Nasabah kerap memasukkan nomor rekening atau kode captcha secara tidak tepat, yang

menyebabkan sistem menolak proses pendaftaran. Terkait hal tersebut, salah satu responden memberikan pengakuan berikut ini:

“Pernah waktu proses registrasi pertama kali, sistemnya nolak dan muncul tulisan “*Nomor Rekening Salah*”. Setelah dicek ternyata salah input pas ngetik nomor rekening ada angka yang terbalik. Terus kadang salah ketik captcha, jadi gak bisa lanjut registrasi. Jadi ya kemarin itu murni karena saya kurang teliti bukan error dari aplikasinya” (Nara, wawancara, 2024).

Pengakuan responden tersebut semakin menegaskan bahwa permasalahan ini disebabkan oleh kesalahan operasional, yaitu kesalahan input data oleh nasabah. Kesalahan tersebut sering kali terjadi karena ketidaktelitian saat memasukan informasi seperti nomor rekening yang tidak sesuai dengan data yang telah terdaftar di bank. Selain itu, captcha yang dimasukan untuk verifikasi mungkin juga menjadi faktor jika tidak sesuai dengan yang ditampilkan. Captcha dirancang untuk memastikan keamanan, sehingga kesalahan dalam membaca atau mengetik ulang karakter dapat mengakibatkan validasi gagal. Semua kendala ini murni disebabkan oleh kesalahan nasabah atau pengguna dan bukan merupakan gangguan teknis dari sistem bank.

- (2) Gangguan pada sistem teknologi informasi, seperti platform Muamalat DIN yang digunakan untuk transaksi dan layanan digital. Terkait hal tersebut, salah satu responden memberikan pengakuan berikut ini:

“Selama ini sih belum pernah ngalamin masalah berat, paling kadang sistemnya down aja, jadi waktu proses login agak lambat” (Sukmawati, wawancara, 2024).

Dari pengakuan responden tersebut menegaskan bahwa gangguan sistem dapat menghambat kelancaran operasional, kegagalan sistem ini dapat mengakibatkan kegagalan transaksi, keterlambatan layanan, atau bahkan kerugian finansial bagi nasabah dan bank.

- (3) Frontliner yang kurang memahami produk atau sistem yang digunakan dalam layanan digital khususnya pada Muamalat DIN. Terkait hal tersebut, salah satu responden memberikan pengakuan berikut ini:

“Tantangan utama yang dihadapi frontliner adalah keterbatasan pemahaman teknis mengenai sistem Muamalat DIN, sehingga ketika terjadi gangguan atau masalah teknis mereka kesulitan memberikan penjelasan yang memadai kepada nasabah dan seringkali ada keterlambatan dalam mendapatkan informasi teknik mengenai pembaruan sistem yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang disampaikan kepada nasabah” (Wahyu, wawancara, 2025).

Pengakuan responden tersebut menegaskan bahwa kurangnya pemahaman frontliner terhadap produk atau sistem pada Muamalat DIN dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam proses layanan dan transaksi nasabah.

- (4) Faktor eksternal, seperti ancaman serangan siber yang menjadi perhatian besar, mengingat layanan digital sangat rentan terhadap serangan siber dan pencurian data. Risiko ini meningkat karena kesadaran nasabah akan pentingnya menjaga keamanan data pribadi masih tergolong rendah. Contohnya banyak nasabah yang masih menggunakan kata sandi sederhana dan mudah dilacak, sehingga membuka celah bagi pelaku kejahatan. Selain itu, maraknya modus phishing dan kasus penipuan digital melalui tautan atau pesan palsu juga menjadi ancaman serius yang dapat menjerat nasabah dan mengakibatkan kebocoran informasi maupun kerugian finansial. Terkait hal tersebut, salah satu responden memberikan pengakuan berikut ini:

“Pernah waktu itu ada nasabah cerita kalau dia dapat pesan dari pihak yang mengaku dari Bank Muamalat dan mengirimkan brosur dan link perubahan biaya admin setiap bulan yang cukup besar, isinya ada link yang minta nasabah untuk login, ternyata link itu palsu dan setelah beliau konfirmasi lagi ternyata memang betul bukan dari Bank Muamalat dan merupakan link phishing yang bisa mengambil data nasabah” (Prasista, wawancara, 2025).

Pengakuan responden tersebut menegaskan bahwa salah satu risiko operasional yang signifikan pada layanan digital adalah modus penipuan yang memanfaatkan celah kepercayaan nasabah terhadap institusi bank. Penipuan semacam ini sering kali melibatkan penyalahgunaan identitas institusi bank dengan memanfaatkan dokumen yang tampaknya sah dan resmi, namun sebenarnya palsu. Modus penipuan ini mencakup penggunaan logo, kop surat, dan format resmi bank yang dipalsukan, sehingga nasabah tidak curiga dan merasa aman. Salah satu kasus adalah penggunaan dokumen palsu dengan tampilan yang menyerupai surat resmi dari Bank Muamalat sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Dokumen Palsu Penipuan
 Sumber: Bank Muamalat KC Yogyakarta, 2024

Pada gambar tersebut, terlihat modus penipuan dengan dalih perubahan tarif transfer bank lain. Dokumen tersebut mencantumkan informasi yang tidak akurat, seperti:

- (a) Pernyataan tarif baru yang tidak sesuai kebijakan Bank Muamalat

Penipu mengklaim adanya perubahan tarif transfer menjadi Rp 150.000 per bulan yang akan didebit otomatis. Informasi ini palsu dan bertujuan untuk menciptakan kepanikan di kalangan nasabah.

- (b) Ancaman persetujuan otomatis jika tidak ada tanggapan

Nasabah diminta untuk segera mengonfirmasi melalui formulir yang diberikan, yang kemungkinan besar akan mengarahkan ke situs phishing atau meminta data sensitif seperti PIN, OTP, atau informasi pribadi pada akun nasabah.

- (5) Komunikasi yang tidak efektif antar frontliner dengan tim IT support menyebabkan kekeliruan dalam proses operasional dan meningkatkan risiko. Terkait hal tersebut, salah satu responden memberikan pengakuan berikut ini:

“Tantangan utama yang dihadapi frontliner adalah keterbatasan pemahaman teknis mengenai sistem Muamalat DIN, sehingga ketika terjadi gangguan atau masalah teknis mereka kesulitan memberikan penjelasan yang memadai kepada nasabah dan seringkali ada keterlambatan dalam mendapatkan informasi terkini mengenai pembaruan sistem yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang disampaikan kepada nasabah” (Wahyu, wawancara, 2025).

Dari pernyataan responden tersebut menegaskan bahwa koordinasi antar tim yang belum efektif menyebabkan layanan menjadi kurang maksimal. Frontliner sebagai garda terdepan pelayanan tentu membutuhkan akses informasi yang cepat agar bisa menanggapi kendala nasabah secara tepat. Hal ini juga diperkuat oleh temuan Riad (2020) yang menyatakan bahwa keterbatasan pemahaman teknis dan kurangnya sosialisasi sistem merupakan tantangan dalam optimalisasi Muamalat DIN, penting bagi pihak internal bank untuk memperbaiki alur komunikasi dan pelatihan teknis secara berkala.

4.2.2 Peran dan Tantangan dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional

Dalam menghadapi berbagai risiko tersebut, frontliner memegang peran utama yaitu memastikan proses transaksi berjalan lancar, bahkan ditengah kendala teknis. Salah satu tanggung jawab utama frontliner adalah mendeteksi masalah yang

muncul. Ketika terjadi kendala teknis, seperti kegagalan sistem atau kesalahan pada proses transaksi, maka harus segera melaporkan kepada tim IT maupun operation officer agar masalah dapat diatasi dengan cepat.

Selain itu, frontliner juga memiliki tugas penting untuk memberikan edukasi kepada nasabah. Edukasi ini meliputi cara menggunakan layanan Muamalat DIN dengan benar dan aman. Frontliner harus mampu menjelaskan, seperti pentingnya menjaga kerahasiaan PIN atau kata sandi, serta memastikan bahwa perangkat yang digunakan nasabah sudah memenuhi standar keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2025 dengan Customer Service Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, berikut tantangan yang dihadapi frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional:

- (1) Ketika terjadi masalah teknis, seperti sistem error atau kesalahan transaksi, frontliner harus bertindak dengan cepat dan tepat. Meskipun bukan bagian dari tim teknis, frontliner sering kali menjadi pihak pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah. Hal ini menjadi tantangan ketika masalah yang muncul membutuhkan pemahaman teknologi lebih dalam.
- (2) Menjelaskan masalah teknis atau memberikan edukasi kepada nasabah yang memiliki latar belakang berbeda-beda membutuhkan kesabaran ekstra. Terutama ketika menghadapi nasabah yang kurang memahami layanan digital.

Basyariah (2022) menjelaskan bahwa risiko dapat bersumber dari kelemahan sistem, manusia, dan proses internal. Dalam konteks ini, ketidaksiapan frontliner dalam menangani kendala teknis akibat minimnya pelatihan teknis mencerminkan aspek kelemahan sumber daya manusia sebagai penyebab risiko operasional. Damayanti (2025) menjelaskan bahwa frontliner tidak hanya memberikan informasi kepada nasabah, tetapi juga memberikan edukasi dan sebagai penanganan risiko pertama dalam layanan Muamalat DIN. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Riad (2020), yang menegaskan bahwa strategi pengelolaan layanan digital perlu didukung dengan kompetensi SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini juga diperkuat oleh Riyadhi (2021) yang menunjukkan bahwa

rendahnya literasi digital baik dari sisi petugas maupun nasabah menjadi penyebab meningkatnya risiko layanan digital perbankan syariah.

4.2.3 Strategi untuk Mengurangi Risiko Teknis Operasional Muamalat DIN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 10 September 2024 sampai dengan 10 Maret 2025 melalui wawancara dan data yang diperoleh dari Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, berikut strategi yang dilakukan Bank Muamalat untuk meningkatkan peran frontliner dalam pengelolaan risiko teknis operasional:

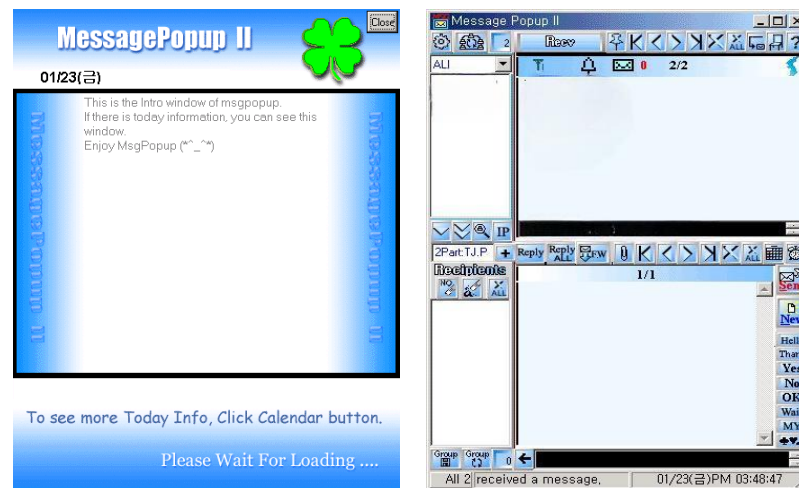
(1) Peningkatan Peran Frontliner

Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah pelatihan berkala bagi frontliner. Pelatihan ini mencakup pemahaman mendalam tentang prosedur operasional standar, pengelolaan risiko, serta perkembangan teknologi terbaru yang relevan dengan layanan perbankan digital Muamalat DIN. Dalam menghadapi kasus kesalahan input data pada proses registrasi Muamalat DIN, frontliner berperan dalam membantu nasabah melakukan verifikasi ulang terhadap data yang telah diinput, memberikan arahan secara langsung mengenai tata cara pengisian yang benar, serta memastikan bahwa setiap tahapan telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Apabila kesalahan serupa terjadi secara berulang, frontliner akan melakukan koordinasi lebih lanjut dengan tim terkait, seperti bagian IT dan operation officer, guna memastikan tidak terdapat kendala teknis pada sistem. Peningkatan kompetensi seperti pelatihan juga mendukung peran frontliner sebagaimana diungkapkan Ulfah (2022) bahwa frontliner sebagai pihak yang tidak hanya melayani, tetapi juga memberi solusi atas kendala yang dihadapi nasabah.

(2) Penguatan Sistem IT dan Keamanan

Selain peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) bank muamalat juga memperkuat sistem IT dengan menyediakan perangkat pendukung yang memadai. Frontliner difasilitasi dengan *MessagePopup*, yaitu alat pelaporan risiko digital yang memudahkan untuk berkomunikasi dan melaporkan masalah secara real-time dengan tim IT dan Operation Officer. Penguatan juga

dilakukan melalui penerapan protokol keamanan yang lebih ketat, seperti penggunaan teknologi enkripsi data dan autentikasi berlapis untuk melindungi informasi nasabah. Berikut adalah tampilan aplikasi *MessagePopup*:



Gambar 4. 4 Aplikasi *MessagePopup*

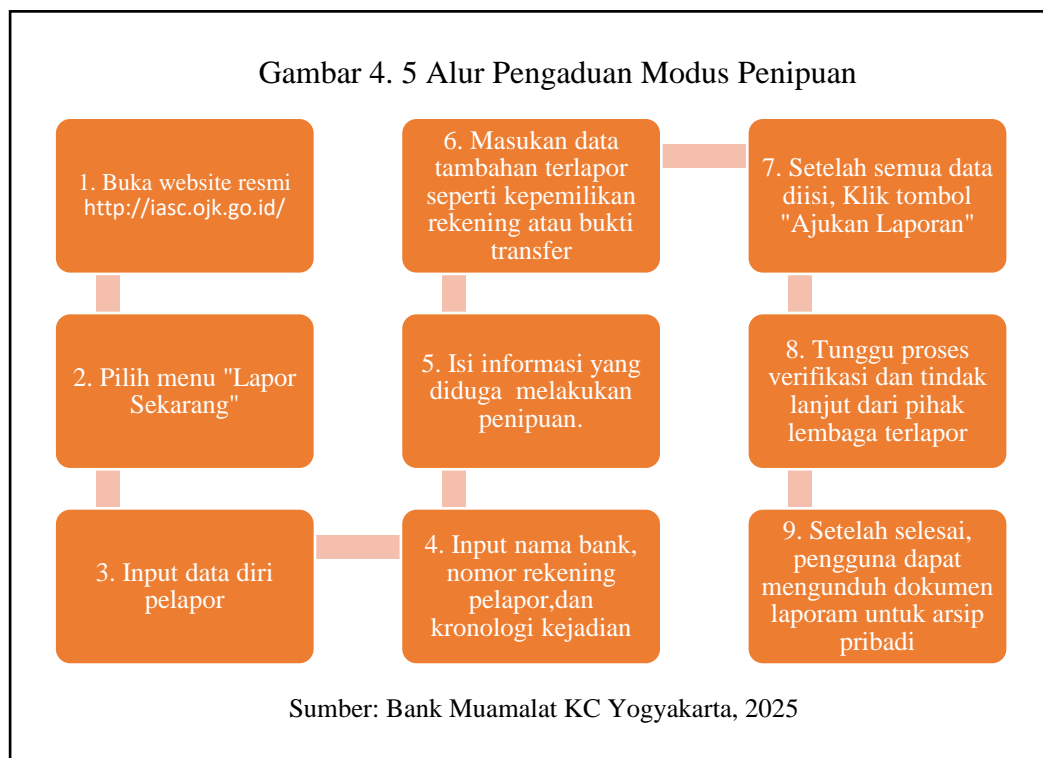
Sumber: https://msgpopup2.tripod.com/index_en.html

Penguatan sistem teknologi informasi ini mendukung pengelolaan risiko layanan digital. Saputra (2024) menjelaskan Muamalat DIN merupakan bagian dari layanan mobile banking yang bergantung pada keandalan sistem dan keamanan data. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Oktaviani & Basyariah (2022) yang menegaskan pentingnya integrasi antara sistem pelaporan internal dan keamanan siber untuk menekan potensi risiko operasional.

(3) Pencegahan Risiko Penipuan

Dalam upaya meminimalkan risiko penipuan, Bank Muamalat mengambil langkah strategis dalam meningkatkan pengelolaan risiko operasional, khususnya dalam menghadapi modus penipuan keuangan. Bank Muamalat mendukung program Indonesia Anti-Scam Centre (IASC) dan Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Legal mendorong nasabah untuk melaporkan penipuan melalui platform digital resmi <https://iasc.ojk.go.id/>, didukung dengan panduan rinci tentang dokumen dan data yang perlu disiapkan, seperti KTP, bukti transaksi, serta kronologi kejadian. Alur

pelaporan yang terstruktur melalui website IASC mempermudah nasabah dalam mengajukan. Berikut alur membuat laporan pengaduan modus penipuan:

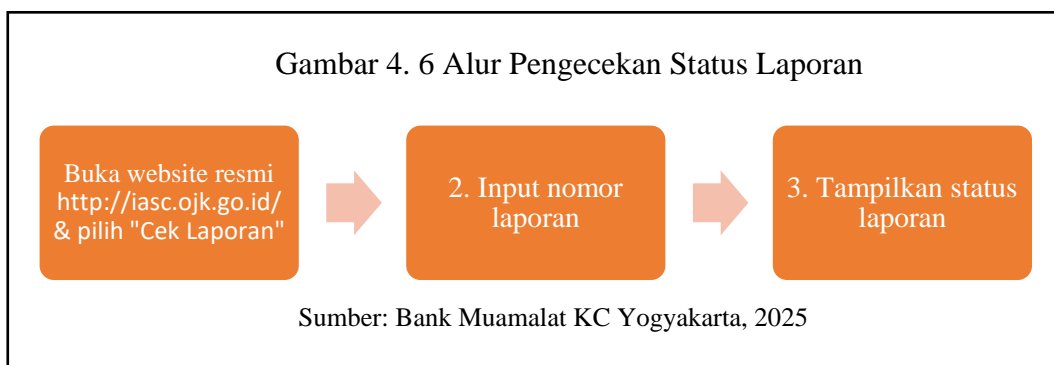


Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan risiko juga mencakup upaya pencegahan terhadap risiko eksternal, seperti penipuan digital. Sebagaimana diungkapkan Oktaviani & Basyariah (2022) bahwa penipuan digital termasuk dalam kategori risiko karena peristiwa eksternal yang mengganggu aktivitas perbankan.

(4) Prosedur Pelaporan dan Tindak Lanjut

Setelah laporan dikirimkan, sistem akan menampilkan status laporan yang dapat dipantau secara berkala oleh pelapor. Laporan yang masuk tidak hanya diverifikasi oleh pihak Bank Muamalat dan OJK, tetapi juga dapat diteruskan kepada pihak kepolisian apabila ditemukan indikasi tindak pidana, proses ini melibatkan permintaan klarifikasi kepada Bank Muamalat, penelusuran jejak digital pelaku, dan pemanggilan saksi atau pelaku yang diduga terlibat. Apabila terbukti melakukan pelanggaran, pelaku dapat dikenakan sanksi hukum

berdasarkan KUHP Pasal 378 tentang penipuan atau Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Prosedur ini dijalankan sebagai bentuk tindak lanjut terhadap laporan masyarakat, dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh, mulai dari proses verifikasi hingga tahap penyelesaian kasus. Berikut alur pengecekan status laporan modus penipuan:



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 April 2025 di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, diperoleh informasi bahwa hingga saat ini belum terdapat nasabah yang mengalami kerugian finansial akibat modus penipuan dokumen palsu yang tersebar maupun terkait layanan Muamalat DIN. Terkait hal tersebut, salah satu responden memberikan pengakuan berikut ini:

“Sampai sekarang belum ada pihak yang rugi secara finansial terkait hal modus penipuan link atau brosur karena nasabah yang curiga langsung melaporkan ke bank adanya penyebaran link atau brosur yang mencurigakan tersebut. Jadi, pihak bank cepat melakukan verifikasi, klarifikasi ke nasabah, dan mengambil langkah pencegahan seperti blokir jalur komunikasi penipu dan menghentikan transaksi yang mencurigakan. Jadi belum sampai perlu lapor ke polisi karena sudah selesai di internal bank dan juga diawasi langsung oleh OJK” (Priyo, wawancara, 2025).

Dari pernyataan responden tersebut mengungkapkan bahwa dalam menanggapi laporan modus penipuan tersebut, Bank Muamalat segera melakukan verifikasi dan memberikan klarifikasi kepada nasabah bahwa tidak ada dokumen

resmi atau tautan yang dikeluarkan terkait pengumuman kenaikan biaya administrasi bulanan. Selain itu, Bank Muamalat juga melakukan langkah pencegahan seperti memblokir jalur komunikasi yang digunakan oleh pelaku, seperti nomor telepon, akun media sosial, maupun tautan situs palsu yang mengatasnamakan pihak bank. Dengan demikian, meskipun laporan telah ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku, kasus tersebut tidak dilanjutkan ke tahap pelaporan kepada pihak berwajib karena belum menimbulkan kerugian finansial dan telah ditangani secara tuntas melalui mekanisme internal bank serta pengawasan aktif oleh OJK. Hal ini menunjukkan efektivitas prosedur pelaporan dalam mengelola risiko teknis dan reputasi bank. Dalam konteks layanan mobile banking, Adelia (2020) menjelaskan bahwa kecepatan dan keakuratan pelaporan serta penanganan masalah menjadi indikator penting dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian “**Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network (DIN)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**”, maka dapat disimpulkan bahwa:

- (1) Risiko operasional utama yang dihadapi dalam layanan Muamalat DIN meliputi:
 - (a) Kesalahan operasional seperti: Salah input data dan gangguan teknis.
 - (b) Ancaman keamanan siber seperti: Risiko peretasan, phishing, dan malware.
 - (c) Gangguan teknologi seperti: Downtime sistem yang memengaruhi transaksi nasabah.
- (2) Frontliner memiliki peran penting dalam mengelola risiko teknis operasional pada layanan digital Muamalat DIN. Tugas utama meliputi memastikan kelancaran transaksi, memberikan edukasi kepada nasabah, dan mendeteksi dini potensi risiko seperti kesalahan operasional dan ancaman keamanan siber. Tantangan terbesar adalah memberikan edukasi kepada nasabah dengan latar belakang yang beragam dalam teknologi yang memerlukan kesabaran ekstra.
- (3) Bank muamalat telah menerapkan berbagai strategi untuk meminimalkan risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN. Strategi tersebut meliputi pelatihan rutin bagi frontliner, penguatan sistem IT melalui alat pendukung seperti *MessagePopup*, penerapan protokol keamanan data berlapis, serta partisipasi aktif dalam program Indonesia Anti-Scam Centre (IASC). Selain itu, bank juga menjalankan mekanisme pelaporan tindak lanjut pengaduan secara terstruktur yang melibatkan OJK dan pihak berwajib jika diperlukan.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran frontliner memiliki pengaruh penting dalam proses pengelolaan risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN.

Strategi yang diterapkan oleh frontliner, seperti memberikan edukasi kepada nasabah mengenai tata cara penggunaan layanan Muamalat DIN, menjaga keamanan data pribadi, dan mengenali ciri – ciri modus penipuan menjadi bagian dari upaya pencegahan risiko. Selain itu, frontliner juga berperan dalam mendeteksi lebih awal potensi yang mungkin timbul, seperti kesalahan input data, gangguan sistem, dan laporan terkait penipuan dari nasabah. Apabila menemukan kendala, frontliner segera melakukan pelaporan melalui sistem digital yang telah disediakan oleh Bank Muamalat agar permasalahan dapat ditindaklanjuti oleh tim IT terkait secara tepat waktu.

5.2.2 Implikasi Praktik

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh frontliner dalam mengelola risiko teknis operasional Muamalat DIN sudah berjalan cukup baik. Namun, untuk mendukung pengelolaan risiko secara berkelanjutan masih diperlukan beberapa pengembangan yang bisa diterapkan oleh Bank Muamalat seperti menyelenggarakan program edukasi bagi nasabah secara rutin melalui seminar, panduan digital, ataupun video tutorial. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital nasabah agar lebih memahami penggunaan layanan Muamalat DIN dengan nyaman dan mandiri, serta bisa lebih waspada terhadap risiko penipuan yang mungkin terjadi. Selain itu, komunikasi antara frontliner dan tim IT perlu diperkuat agar proses penanganan kendala teknis bisa berjalan lebih cepat, sehingga waktu downtime layanan dapat diminimalkan dan kepuasan nasabah tetap terjaga. Bank juga disarankan untuk rutin mengumpulkan feedback dari nasabah terkait pengalaman dalam menggunakan Muamalat DIN, agar masukan yang diterima bisa menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan layanan di masa mendatang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama melaksanakan penelitian mengenai Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, terdapat beberapa keterbatasan, di antaranya sebagai berikut:

- (1) Jumlah informan yang terlibat dalam penelitian dalam penelitian masih terbatas, sehingga hasil penelitian ini belum bisa mewakili gambaran yang lebih luas mengenai pengelolaan risiko teknis operasional di kantor cabang lain.
- (2) Dalam proses pengumpulan data, terdapat beberapa calon informan yang tidak bersedia diwawancarai. Hal ini menyebabkan informasi yang diperoleh kurang maksimal.

5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Berikutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional *Digital Islamic Network* (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, terdapat beberapa rekomendasi atau saran untuk penelitian selanjutnya:

- (1) Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan, baik dari pihak frontliner maupun nasabah.
- (2) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis yang lebih bervariasi dan memperkuat referensi penelitian sebelumnya, sehingga penelitian mengenai strategi pengelolaan risiko teknis operasional dapat dianalisis dari berbagai sudut pandang dan hasil penelitian menjadi lebih relevan dengan kondisi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3512/1/MELFI%20ADELA%201602100150.pdf>
- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>
- Ahmad Riad. (2020). Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KC Palangka Raya. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/h2h-web-service>
- Annisa. (2024). Impact Of Implementation and Operational Efficeince on the Profitability of Indonesia’s Principal Bank Period 2014-2023. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 424–432. <https://doi.org/10.56457/jimk.v12i1.568>
- Bank Muamalat. (2024). *Sejarah Bank Muamalat Indonesia*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>
- Damayanti, V. (2025). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Customer Service Dalam. 1*, 786–792.
- Ervina. (2023). Penerapan Layanan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Serdang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 1053–1060. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v3i3.3873>
- Hayatun Ulfah. (2022). *Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office di Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCP Metro)*.
- Hilwatun Nawrah. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan Raya. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 99–110. <https://doi.org/10.59059/jupiekes.v2i1.836>
- Karim, S. (2023). Kurangnya Nasabah Di Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional. *Karimah Tauhid*, 2(4), 1080–1086.
- Khotimah, F. K. (2022). Analisis Mitigasi Risiko Ancaman Siber Terhadap Sistem Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Bank Perkreditan

- Rakyat Anugrah Dharma Yuwana Jember). *UIN KH. Achmad Siddiq.*
- Muamalat, B. (2025). e-Banking. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/internet-banking-muamalat>
- Nadia Permata Yoni. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Madiun.* 2507(February), 1–9.
- Nafi'udin, M. F. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.32939/fdh.v4i1.2024>
- Nurfadilla, N. (2021). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi Pada Bank Muamalat Kota Palopo). <http://repository.umpalopo.ac.id/1625/>
- Nursiah, N., Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). Analisis minat menggunakan mobile banking. <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10711>
- Oktaviani, S., & Basyariah, N. (2022). Analisis Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi*, 15(1), 29–34. <https://doi.org/10.58431/jumpa.v15i1.183>
- Oktavianti, E. D. (2023). *Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, Dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta).*
- Rivaldi. (2023). Metode pengumpulan data melalui wawancara. *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 1–89.
- Riyadhi, K. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Mobile Banking Pada BSI Kantor Cabang Daud Beureueh 1 Kota Banda Aceh *Block Caving*, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A>
- Rizky Fadilla. (2023). *Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data.* 1(No 3), 34–46.
- Sadhea, C. G. (2025). *Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Kualitas.* 1, 21–25.

- Saputra, I. D. (2024). *Jurnal Ilmiah Keuangan mobile banking di kalangan nasabah Muslim di Kota Metro* . 7(2), 132–143.
- Takarino, kevin neval. (2020). *Penerapan Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) sebagai Sarana untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia*. 1–8.
- Tri Nurbaiti. (2020). Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muammalat KCPZA Pagar Alam), *6(11)*, 951–952., 1–50.
- Trisela, I. P. (2020). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah dengan Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2018*. 5, 1–23.
- Wahyudin. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*. 1–6. <https://doi.org/10.1145/1658192.1658193>
- Zainuddin Iba, A. W. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)

INSTRUMEN PENELITIAN

WAWANCARA

STRATEGI FRONTLINER DALAM MENGELOLA RISIKO TEKNIS OPERASIONAL *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* (DIN) DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Hari/ Tanggal :

Durasi waktu wawancara :

Narasumber :

Status/Jabatan :

Bagian 1: Pertanyaan Terbuka (Frontliner)

1. Apa saja tantangan utama yang dihadapi frontliner dalam menangani risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN?
2. Strategi apa yang paling efektif dalam mengurangi risiko teknis operasional di Muamalat DIN?
3. Bagaimana Bank Muamalat mendukung frontliner dalam mengelola risiko operasional tersebut yang terjadi?
4. Apakah Anda pernah menangani kasus penipuan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN? Jika pernah, bisa ceritakan bagaimana kasus tersebut terjadi?
5. Bagaimana langkah yang diambil dalam menangani laporan penipuan dari nasabah?
6. Menurut Anda, apa penyebab utama kasus penipuan dalam layanan digital seperti Muamalat DIN?
7. Seberapa besar tantangan yang dihadapi dalam mengedukasi nasabah mengenai modus penipuan yang terjadi?
8. Bagaimana cara frontliner memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN?

Bagian 2: Pertanyaan Terbuka (Nasabah)

1. Sudah berapa lama menggunakan layanan Muamalat DIN?
2. Apa yang membuat Anda tertarik menggunakan layanan Muamalat DIN?
3. Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah pernah mengalami kendala atau keluhan? Jika pernah, bisa ceritakan kendala tersebut
4. Apakah Anda selalu menghubungi customer service atau frontliner Bank Muamalat untuk menyelesaikan masalah teknis?
5. Apakah frontliner cukup membantu dalam menangani kendala teknis yang dilaporkan?

HASIL WAWANCARA I

Hari/ Tanggal : Selasa, 25 Februari 2025
Durasi waktu wawancara : 60 menit
Narasumber : Prasista
Status/Jabatan : Customer Service

1. Apa saja tantangan utama yang dihadapi frontliner dalam menangani risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN?

Tantangan yang paling sering dirasakan saat sistem tiba-tiba error atau gangguan, sedangkan informasi dari pusat belum sampai ke frontliner. Jadi kadang saat nasabah tanya “kenapa transaksinya gagal?”, kita belum bisa kasih penjelasan yang jelas. Selain itu, kadang ada nasabah yang memang kurang paham tentang penggunaan aplikasi, jadi frontliner harus sabar menjelaskan satu per satu supaya nasabah paham.

2. Strategi apa yang paling efektif dalam mengurangi risiko teknis operasional di Muamalat DIN?

Strategi yang biasa dilakukan itu dengan mengikuti SOP yang sudah ada, jadi kalau ada kendala kita tau langkah-langkah apa yang harus dilakukan seperti, melakukan pengecekan dan follow up ke nasabah. Selain itu, update informasi dari tim pusat juga sangat membantu karena kami sebagai frontliner jadi lebih siap kalau sewaktu-waktu ada perubahan atau gangguan sistem.

3. Bagaimana Bank Muamalat mendukung frontliner dalam mengelola risiko operasional tersebut yang terjadi?

Dari pihak bank rutin ngadain pelatihan dan update materi tentang produk digital atau Muamalat DIN. Jadi kalau ada fitur baru atau ada masalah teknis bisa lebih siap menjawab pertanyaan dari nasabah, kita juga difasilitasi komunikasi ke tim IT dengan aplikasi chat namanya MessagePopup supaya kalau ada masalah yang butuh penanganan lebih dalam bisa langsung ditindaklanjuti.

4. Apakah Anda pernah menangani kasus penipuan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN? Jika pernah, bisa ceritakan bagaimana kasus tersebut terjadi?

Pernah waktu itu ada nasabah yang cerita kalau dia dapat pesan dari pihak yang ngakunya dari Bank Muamalat dan mengirimkan brosur dan link perubahan biaya admin setiap bulan yang cukup besar, isinya ada link yang minta nasabah untuk login, ternyata link itu palsu dan setelah beliau konfirmasi lagi ternyata memang betul bukan dari Bank Muamalat dan merupakan link phishing yang bisa mengambil data nasabah. Ada juga kasus dimana data nasabah seperti username dan password diketahui oleh orang lain dan akhirnya bisa akses rekening nasabah dan transaksi tanpa izin. Kerugian kurang lebih mencapai 5 juta rupiah. Setelah dilakukan investigasi lebih lanjut oleh bank ternyata pelakunya anaknya sendiri.

5. Bagaimana langkah yang diambil dalam menangani laporan penipuan dari nasabah?

Biasanya yang pertama kita minta nasabah ceritakan detail kejadiannya, terus akun nasabah akan diamankan terlebih dahulu supaya tidak ada transaksi lanjutan yang mencurigakan. Setelah itu, kita bantu proses laporan ke tim yang terkait termasuk ke tim IT, supaya bisa dilacak lebih lanjut. Kalau memang perlu biasanya diteruskan ke pihak berwenang dan nasabah juga dikasih edukasi soal keamanan biar ke depannya lebih waspada.

6. Menurut Anda, apa penyebab utama kasus penipuan dalam layanan digital seperti Muamalat DIN?

Menurut saya pribadi dan beberapa kasus yang ada dilapangan karena banyak nasabah yang masih kurang waspada soal keamanan data pribadi. Kadang ada beberapa nasabah yang gampang percaya sama pesan yang kelihatannya dari bank, padahal aslinya itu dari pelaku penipuan. Biasanya ada juga yang tidak hati-hati menjaga data pribadi, jadi datanya bisa bocor dan dimanfaatkan sama orang lain bahkan orang terdekatnya.

7. Seberapa besar tantangan yang dihadapi dalam mengedukasi nasabah mengenai modus penipuan yang terjadi?

Tantangannya kalau nasabahnya kurang paham soal teknologi atau menggunakan layanan digital. Kadang mereka kurang paham pentingnya jaga kerahasiaan data, jadi sebagai customer service harus sabar memberi edukasi, kadang sampai beberapa kali baru benar-benar paham

8. Bagaimana cara frontliner memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN?

Biasanya kita selalu ingetin ke nasabah buat ngga asal kasih data pribadi ke siapa pun, terutama kalau lewat pesan atau telpon. Kalau ada kendala di aplikasi kita bantu jelaskan sampai nasabah paham supaya mereka tetap nyaman pakai layanan Muamalat DIN. Intinya sih frontliner khususnya Customer Service sendiri berusaha selalu aktif memberi informasi supaya nasabah tetap aman.

HASIL WAWANCARA II

Hari/ Tanggal	: Selasa, 25 Februari 2025
Durasi waktu wawancara	: 60 menit
Narasumber	: Wahyu Widayanto
Status/Jabatan	: Tim IT Support/Back Office

1. Apa saja tantangan utama yang dihadapi frontliner dalam menangani risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN?

Tantangan utama yang dihadapi frontliner adalah keterbatasan pemahaman teknis mengenai sistem Muamalat DIN, sehingga ketika terjadi gangguan atau masalah teknis mereka kesulitan memberikan penjelasan yang memadai kepada nasabah dan seringkali ada keterlambatan dalam mendapatkan informasi terkini mengenai pembaruan sistem yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang disampaikan kepada nasabah.

2. Strategi apa yang paling efektif dalam mengurangi risiko teknis operasional di Muamalat DIN?

Strategi yang paling efektif yaitu pelatihan rutin bagi frontliner mengenai sistem dan prosedur terbaru, serta peningkatan koordinasi antara tim IT dan frontliner untuk memastikan informasi yang akurat dan terkini. Penggunaan sistem monitoring juga dapat mendeteksi dan melaporkan masalah secara real-time membantu dalam penanganan cepat terhadap gangguan teknis.

3. Bagaimana Bank Muamalat mendukung frontliner dalam mengelola risiko operasional tersebut yang terjadi?

Bank menyediakan pelatihan berkala dan modul pembelajaran yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman frontliner terhadap sistem Muamalat DIN, terdapat saluran komunikasi langsung antara frontliner dan tim IT untuk konsultasi dan pelaporan masalah dan adanya dokumentasi prosedur standar atau SOP yang dapat dijadikan referensi dalam menangani situasi tertentu.

4. Apakah Anda pernah menangani kasus penipuan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN? Jika pernah, bisa ceritakan bagaimana kasus tersebut terjadi?

Sejauh ini saya pribadi belum pernah secara langsung menangani kasus penipuan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN. Biasanya jika ada keluhan atau laporan terkait penipuan bisa langsung ditanyakan dan ditangani lebih lanjut oleh Customer Service (CS) yang berhadapan langsung dengan nasabah dan memiliki informasi yang lebih detail mengenai kasus-kasus semacam itu.

5. Bagaimana langkah yang diambil dalam menangani laporan penipuan dari nasabah?

Karena saya pribadi tidak berhadapan langsung dengan dengan nasabah, biasanya jika ada laporan penipuan akan ditindaklanjuti oleh Customer Service (CS). Namun, sesuai prosedur yang berlaku di Bank Muamalat, laporan penipuan dari nasabah akan diverifikasi lebih dulu oleh CS atau frontliner kemudian baru akan diteruskan ke bagian terkait IT support atau saya sendiri untuk proses investigasi dan tindak lanjut sesuai kebijakan bank.

6. Menurut Anda, apa penyebab utama kasus penipuan dalam layanan digital seperti Muamalat DIN?

Walaupun saya tidak menangani langsung kasus penipuan, dari informasi yang saya ketahui umumnya kasus penipuan sebagian besar disebabkan oleh ketidaktahuan atau kurangnya kehati-hatian nasabah, seperti mudah percaya pada pesan yang mengatasnamakan bank, membagikan informasi pribadi, dan mengakses tautan tidak resmi yang berisi jebakan dari pelaku penipuan atau Phishing itu sering terjadi.

7. Seberapa besar tantangan yang dihadapi dalam mengedukasi nasabah mengenai modus penipuan yang terjadi?

Tentu tantangannya cukup besar karena tidak semua nasabah paham teknologi dan tidak semua mau membaca himbauan yang diberikan oleh pihak bank.

8. Bagaimana cara frontliner memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN?

Frontliner biasanya memberikan edukasi dan arahan kepada nasabah terkait penggunaan layanan Muamalat DIN, mulai dari memastikan nasabah mengunduh aplikasi resmi, tidak membagikan data pribadi kepada pihak lain,

dan memberikan peringatan tentang modus penipuan yang sering terjadi. Dari sisi internal juga kami dari tim IT juga selalu melakukan pemeliharaan sistem dan pembaruan keamanan seperti simulasi uji coba keamanan, monitoring, dan bagaimanapun agar layanan khususnya DIN tetap aman saat digunakan.

HASIL WAWANCARA III

Hari/ Tanggal	: Senin, 3 Maret 2025 & Jumat 25 April 2025
Durasi waktu wawancara	: 120 menit
Narasumber	: Bangun Priyo Utomo
Status/Jabatan	: Operation Officer

1. Apa saja tantangan utama yang dihadapi frontliner dalam menangani risiko teknis operasional pada layanan Muamalat DIN?

Salah satu tantangan adalah menghadapi laporan nasabah yang ternyata jadi korban phishing. Biasanya nasabah tidak sadar kalau sudah mengisi data di situs palsu dan saat mereka datang atau lapor ke bank kondisinya seringkali sudah terlambat, saldonya sudah keburu berkurang. Di situ frontliner harus bisa tetap tenang dan membantu sesuai prosedur meski sangat sensitive.

2. Strategi apa yang paling efektif dalam mengurangi risiko teknis operasional di Muamalat DIN?

Untuk mengurangi risiko phishing yang sudah saya jelaskan diawal tadi, langkah-langkahnya biasa dimulai dari edukasi ke nasabah baik lewat notifikasi maupun saat mereka berinteraksi langsung dikantor. Frontliner wajib melakukan verifikasi dengan detail saat ada laporan supaya tau kejadian sebenarnya. Setelah itu, koordinasi cepat antara frontliner dengan tim operasional terutama dalam hal pemblokiran akun dan pelacakan transaksi mencurigakan. Kalau kasusnya cukup berat langkah terakhir yang harus dilakukan adalah tindak lanjut ke pihak keamanan siber bank untuk investigasi lebih lanjut.

3. Bagaimana Bank Muamalat mendukung frontliner dalam mengelola risiko operasional tersebut yang terjadi?

Bank selalu menyiapkan pelatihan rutin supaya frontliner lebih peka terhadap modus-modus baru, termasuk phishing tadi.

4. Apakah Anda pernah menangani kasus penipuan yang berkaitan dengan layanan Muamalat DIN? Jika pernah, bisa ceritakan bagaimana kasus tersebut terjadi?

Pernah dan kasusnya kebanyakan model phishing. Biasanya nasabah dapat link yang seolah-olah resmi dari Muamalat, entah dari SMS, WA, atau Email, lalu mereka klik dan diarahkan ke situs palsu yang tampilannya mirip sekali dengan yang asli. Nasabah mengisi user ID, password, bahkan kode OTP dan data itulah yang dipakai oleh pelaku untuk masuk ke akun dan menguras saldo. (Tambahan Hasil Wawancara pada 25 April 2025), Sampai sekarang belum ada pihak yang rugi secara finansial terkait hal modus penipuan link atau brosur karena nasabah yang curiga langsung melaporkan ke bank adanya penyebaran link atau brosur yang mencurigakan tersebut. Jadi, pihak bank cepat melakukan verifikasi, klarifikasi ke nasabah, dan mengambil langkah pencegahan seperti blokir jalur komunikasi penipu dan menghentikan transaksi yang mencurigakan. Jadi belum sampai perlu lapor ke polisi karena sudah selesai di internal bank dan juga diawasi langsung oleh OJK.

5. Bagaimana langkah yang diambil dalam menangani laporan penipuan dari nasabah?

Kalau ada laporan, langkah pertama frontliner akan mengamankan data nasabah dan meminta informasi sedetail mungkin tentang kejadiannya. Setelah itu akun langsung diblokir sementara untuk menghindari transaksi lebih lanjut dan laporan diteruskan ke tim keamanan IT untuk dicek aktivitas log-in dan transaksi terakhir. Jika benar terindikasi phishing bank juga bantu nasabah melaporkan ke pihak berwenang seperti OJK.

6. Menurut Anda, apa penyebab utama kasus penipuan dalam layanan digital seperti Muamalat DIN?

Yang paling utama biasanya karena nasabah kurang waspada dan mudah percaya pada informasi yang tidak resmi. Selain itu, tampilan situs phishing saat ini sangat mirip dengan situs asli bank, jadi kalau tidak teliti nasabah bisa saja tertipu tanpa sadar.

7. Seberapa besar tantangan yang dihadapi dalam mengedukasi nasabah mengenai modus penipuan yang terjadi?

Tantangannya cukup besar karena banyak nasabah yang merasa sudah paham, tapi tetap kurang hati-hati. Kadang meskipun bank sudah sering mengirimkan

peringat, tetap saja ada yang lengah apalagi kalau bentuk pesannya meyakinkan dan seolah-olah resmi.

8. Bagaimana cara frontliner memastikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Muamalat DIN?

Pihak bank bahkan frontliner yang berhadapan langsung dengan nasabah biasanya selalu mengingatkan nasabah secara langsung tentang ciri-ciri modus phising dan cara melindungi data pribadi, terutama jangan pernah memberikan kode OTP, PIN atau password ke siapa pun, bahkan kalau yang menghubungi mengaku dari pihak bank.

HASIL WAWANCARA IV

Hari/ Tanggal : Rabu, 18 Desember 2024
 Durasi waktu wawancara : 30 menit
 Narasumber : Nara Syafina
 Status/Jabatan : Nasabah

1. Sudah berapa lama menggunakan layanan Muamalat DIN?
Kurang lebih hampir 3 tahun sejak awal masuk jadi mahasiswa disini.
2. Apa yang membuat Anda tertarik menggunakan layanan Muamalat DIN?
Karena praktis, semua transaksi bisa lewat aplikasi. Jadi gak perlu ngantri kalau Cuma mau transfer, cek saldo, atau bayar tagihan. Saya sendiri sering pakai buat bayar SPP dan waktu itu pencairan beasiswa haji bpkh 2024 juga langsung masuknya ke Muamalat DIN, jadi gampang tinggal cek dari aplikasi.
3. Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah pernah mengalami kendala atau keluhan? Jika pernah, bisa ceritakan kendala tersebut
Pernah waktu proses registrasi pertama kali, sistemnya nolak dan muncul tulisan "Nomor Rekening Salah". Setelah dicek ternyata salah input pas ngetik nomor rekening ada angka yang terbalik. Terus kadang salah ketik captcha, jadi gak bisa lanjut registrasi. Jadi ya kemarin itu murni karena saya kurang teliti bukan error dari aplikasinya.
4. Apakah Anda selalu menghubungi customer service atau frontliner Bank Muamalat untuk menyelesaikan masalah teknis tersebut?
Iya saya langsung bertanya ke customer service di kantor cabang UGM
5. Apakah frontliner cukup membantu dalam menangani kendala teknis yang dilaporkan?
Bantu banget, customer service jelasin pelan-pelan gimana langkah yang bener. Mulai dari cek ulang nomor rekening sampai pastiin captchanya sesuai dan akhirnya registrasi bisa jalan.

HASIL WAWANCARA V

Hari/ Tanggal : Rabu, 18 Desember 2024
Durasi waktu wawancara : 30 menit
Narasumber : Sukmawati
Status/Jabatan : Nasabah

1. Sudah berapa lama menggunakan layanan Muamalat DIN?
Baru sekitar 8 bulan pemakaian. Karna pindah rekening dari yang satu.
2. Apa yang membuat Anda tertarik menggunakan layanan Muamalat DIN?
Yang pertama buat pembayaran SPP dan mau coba pakai layanan syariah.
3. Selama menggunakan aplikasi Muamalat DIN, apakah pernah mengalami kendala atau keluhan? Jika pernah, bisa ceritakan kendala tersebut
Selama ini sih belum pernah ngalamin masalah berat, paling kadang sistemnya down aja, jadi waktu proses log in agak lambat. Tapi biasanya gak lama kok dan masih bisa lanjut transaksi setelah dicoba ulang.
4. Apakah Anda selalu menghubungi customer service atau frontliner Bank Muamalat untuk menyelesaikan masalah teknis?
Kalau ada masalah biasanya langsung ke CS soalnya lebih jelas penjelasannya dibanding cuma nunggu sendiri. Jadi biar lebih pasti aja penyelesaiannya.
5. Apakah frontliner cukup membantu dalam menangani kendala teknis yang dilaporkan?
Sudah cukup, Customer Servicenya ramah dan jelas waktu jelasin solusi. Kalau ada kendala biasanya dibantu sampai tuntas, jadi saya merasa terbantu banget sih.

SURAT KETERANGAN RISET



Yogyakarta, 05 September 2024

SURAT KETERANGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

No : 265/BMI-YK/IX/2024

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Dengan ini kami memberikan keterangan bahwa :

Nama : Rizla Dwi Agustianingsih Setiawan
Program Studi : Analisis Keuangan
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Yang bersangkutan **benar** telah diterima melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Yogyakarta mulai dari tanggal **10 September 2024 – 10 Maret 2025**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bank Muamalat Indonesia, Tbk
KC Yogyakarta



Sandy Juan Rizki
Relationship Manager Hajj & Funding

SURAT KETERANGAN HASIL PINDAI UJI KEMIRIPAN NASKAH



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

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

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 1888/Ka.Div/10/Div.PP/V/2025

Bismillahirrahmaanirrahim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Rizla Dwi Agustianingsih Setiawan**
 Nomor Mahasiswa : **21213003**
 Dosen Pembimbing : **Dra. Indah Susantun, M.Si.**
 Program Studi : **Analisis Keuangan**
 Judul Karya Ilmiah : **Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis
Operasional Digital Islamic Network (DIN) di Bank
Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**
 Nomor Hp : **081387839324**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **5% (lima persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 15 Mei 2025

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

Suwardi, S.IP., M.IP.

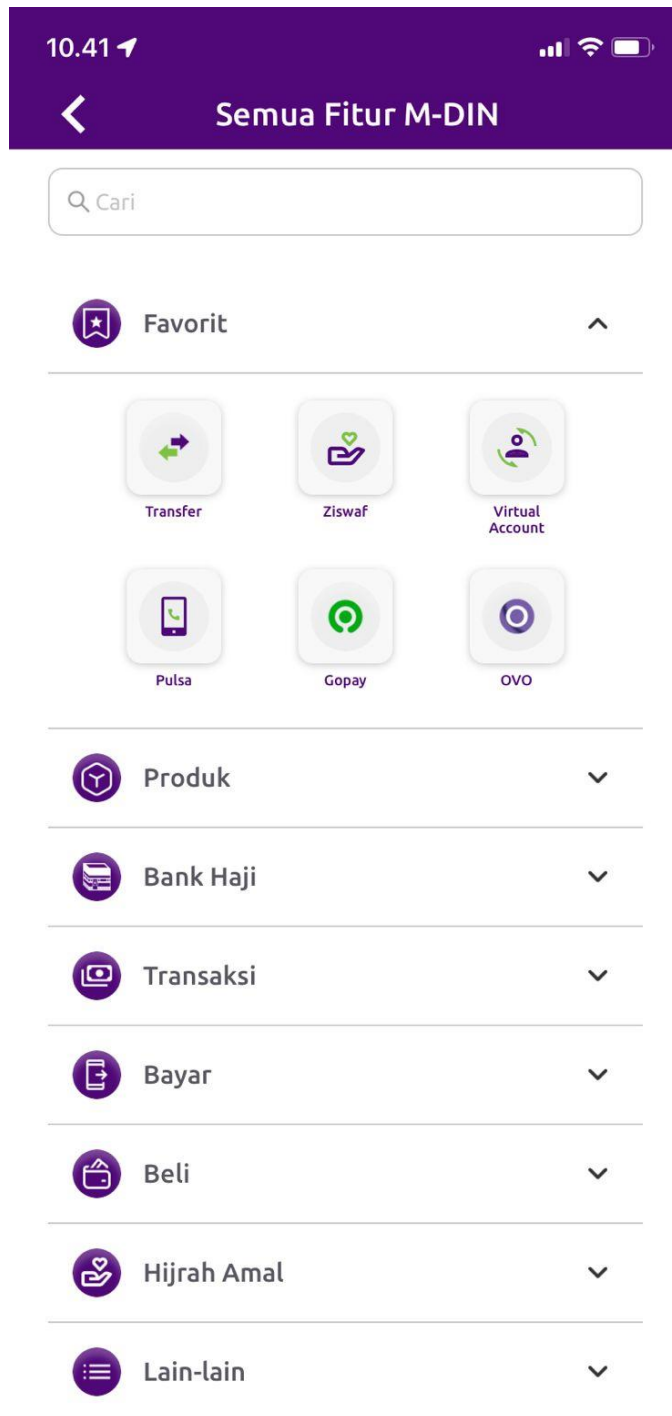
RIWAYAT HIDUP

Nama : Rizla Dwi Agustianingsih Setiawan
Tempat, Tanggal Lahir : Mataram, 20 Agustus 2001
Alamat : Jl. Koperasi, Kec. Ampenan, Kota Mataram, Nusa
Tenggara Barat (NTB)
Nomor Telepon : 081387839324
Email : rizlaasetiawan@gmail.com
Riwayat Pendidikan : SMPN 1 Mataram
SMAN 5 Mataram
Pengalaman Organisasi : Staff Koperasi Mahasiswa UII (2022-2023)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan Aplikasi Muamalat DIN dan Fitur Layanan





Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Wawancara



BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Genap 2024/2025, hari Selasa, 1 Juli 2025, Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian **Penelitian Terapan** yang disusun oleh :

Nama : Rizla Dwi Agustianingsih Setiawan
NIM : 21213003
Judul : Strategi Frontliner dalam Mengelola Risiko Teknis Operasional Digital Islamic Network (DIN) di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Dra. Indah Susantun, M.Si.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka mahasiswa tersebut dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nilai : **A**

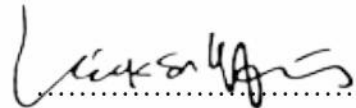
Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Dra. Indah Susantun, M.Si.



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



Mengetahui

Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Kaprodi D4 Analisis Keuangan



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