

**IDENTIFIKASI DAN MITIGASI RISIKO PROSES PEMBUKAAN
REKENING TABUNGAN DIGITAL MELALUI *MOBILE BANKING*:
STUDI KASUS PADA BANK XYZ**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



RELINA NOFTI KURNIA

1231911002

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya Saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah Saya nyatakan dengan benar**

Nama : Relina Nofti Kurnia

NIM : 1231911002

Tanda Tangan : 

Tanggal : 02/02/2025

HALAMAN PENGESAHAN

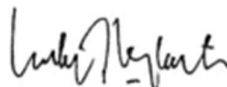
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Relina Nofti Kurnia
NIM : 1231911002
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Identifikasi dan Mitigasi Risiko Pembukaan
Rekening Tabungan Digital (Studi Kasus pada
Bank XYZ)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi



Penguji : Dr. Jerry Heikal, ST, MM



Penguji : Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 06 Maret 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Pihak Bank XYZ yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Orang tua dan keluarga Saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
4. Teman terdekat yang telah banyak membantu Saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 02 Februari 2025



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Relina Nofti Kurnia

NIM : 1231911002

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

IDENTIFIKASI DAN MITIGASI RISIKO PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DIGITAL MELALUI *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS PADA BANK XYZ)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 2 Januari 2025

Yang menyatakan



Relina Nofti Kurnia

IDENTIFIKASI DAN MITIGASI RISIKO PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DIGITAL (STUDI KASUS PADA BANK XYZ)

Relina Nofti Kurnia

ABSTRAK

Pembukaan rekening secara digital melalui *mobile banking* telah menjadi tren dalam industri perbankan digital di Indonesia. Namun, kemudahan ini juga diiringi dengan berbagai risiko yang dapat mempengaruhi keamanan dan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko dalam proses pembukaan rekening Tabungan Digital di Bank XYZ serta merumuskan strategi mitigasi yang sesuai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci, yaitu nasabah dan pegawai Bank XYZ yang terlibat dalam proses pembukaan Rekening Tabungan Digital. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) untuk mengukur tingkat risiko berdasarkan *Risk Priority Number* (RPN). Hasil penelitian mengidentifikasi lima kategori risiko utama, yaitu risiko operasional, risiko kepatuhan, risiko reputasi, risiko penyalahgunaan data dan fraud, serta risiko strategis. Risiko terbesar ditemukan pada tahap verifikasi identitas, terutama dalam *Selfie Liveness Verification* dan validasi data melalui sistem Dukcapil. Selain itu, gangguan teknis seperti kegagalan sistem, keterlambatan pengiriman *One Time Password* (OTP), serta perbedaan data identitas juga menjadi hambatan utama dalam proses pembukaan Rekening Tabungan Digital. Sebagai langkah mitigasi, penelitian ini merekomendasikan peningkatan sistem verifikasi identitas dengan kecerdasan buatan (AI), optimalisasi integrasi sistem perbankan dengan Dukcapil, serta penguatan sistem keamanan data untuk mencegah penyalahgunaan informasi nasabah. Dengan menerapkan strategi mitigasi yang efektif, Bank XYZ diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan digitalnya serta memberikan pengalaman yang lebih aman dan nyaman bagi nasabah.

Kata Kunci: Identifikasi, Manajemen Risiko, Mitigasi Risiko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
TINJAUAN TEORITIS	7
2.1 Industri Jasa Keuangan	7
2.2 Pembukaan Rekening Tabungan Digital.....	8
2.3 Risiko	9
2.4 Manajemen Risiko	10
2.5 Siklus Manajemen Risiko	12
2.6 Mitigasi Risiko.....	13
2.7 <i>Risk Priority Number</i> (RPN).....	13
2.8 Penelitian terdahulu	17
2.9 Tahapan Penelitian.....	20
METODE STUDI KASUS	21
3.1 Informan Kunci.....	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3 Teknik Analisis Data.....	23
3.4 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	24
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	25

4.1 Gambaran Umum Proses Pembukaan Rekening Tabungan Digital pada Bank XYZ 25	
4.2 Manajemen Risiko Pembukaan Rekening Tabungan Digital	28
4.2.1 Identifikasi Risiko (<i>Risk Identification</i>)	30
4.2.2 Pengukuran Risiko (<i>Risk Measurement</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pemetaan Risiko (<i>Risk Mapping</i>)	38
4.3 Mitigasi Risiko	41
PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
LAMPIRAN	47
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mobile Banking Bank yang ada di Indonesia	3
Gambar 2.1 Tabel Pemetaan Risiko.....	13
Gambar 3 Alur Pemetaan Risiko	20
Gambar 4.1 Proses Pembukaan Rekening Tabungan Digital	28
Gambar 5 Tabel Perhitungan Nilai RPN.....	35
Gambar 6 Tabel Pemetaan Risiko.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Skala <i>Severity</i>	15
Tabel 2 Nilai Skala <i>Occurance</i>	16
Tabel 3 Nilai Skala <i>Detection</i>	16
Tabel 4 Daftar Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 5 Daftar Informan Kunci.....	23
Tabel 6 Hasil Identifikasi Risiko Proses Pembukaan Rekening Digital.....	30
Tabel 7 Pengelompokan Risiko Pembukaan Rekening Digital.....	31
Tabel 8 Mitigasi Risiko Pembukaan Rekening Digital.....	41