

MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN BANK PADA KASUS PENEMPATAN DANA NASABAH DI MAYBANK

Syahrul Ramadhan Thayib¹, Irma Nuryani Inaku²

¹Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Poso

Email: syahrulito@gmail.com

²Perencana Ahli Muda Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo

Email: irmanuryaniinaku.78@gmail.com

Abstract

Riskmanagement is a series of procedures or methods used to identify, measure, monitor and control risks arising from the bank's business activities. The implementation of risk management will provide better benefits to banks. For banks, the implementation of this risk management can increase shareholder value, as well as provide an overview to bank managers about the possibility of losses on the part of the bank in the future. Related to a problem or case that occurs in the banking world, one of which is a reporting case of losing money worth 20 billion rupiah which was lost because it was stored in a bank. This case was reported by a customer of PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia) named Winda Lunardi (Winda Earl) an esports athlete who claimed to have lost 20 billion rupiah worth of money in his personal Maybank account and his mother named Floletta. In this study obtained the results of research from observations and documentation related to forms of risk management and factors that cause fraud at Maybank Cipulir Jakarta, the types of risks arising from this case are Operational Risk, Compliance Risk, Legal Risk, and Reputation Risk. The impact caused when there are various kinds of risks, namely Loss and Loss of Customer Trust.

Kata Kunci : Manajemen Resiko, Kerugian, Kepercayaan Nasabah

1. PENDAHULUAN

Manajemen resiko yang merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih tinggi. (Suparmin 2019) Manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur atau cara yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko-risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank. Penerapan manajemen risiko akan memberikan manfaat yang lebih baik kepada perbankan.(Kartika Sari 2018) Bagi perbankan, penerapan manajemen risiko ini dapat meningkatkan nilai pemegang saham , serta memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai kemungkinan terjadinya kerugian pada pihak bank dimasa yang akan datang. (Yushita 2014) Dengan adanya metode serta proses pengambilan keputusan yang sistematis, yang digunakan sebagai dasar pengukuran yang tepat mengenai kinerja dalam dunia perbankan.(Zamrodah 2016) Penerapan manajemen risiko pada perbankan dapt disesuaikan dengan ukuran serta kemampuan bank. (Ajuna 2021)

Ketika ada masalah dalam manajemen bank manajemen resiko dapat berperan aktif guna menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh pihak bank.(Iswandi 2021) Penerapan majemen resiko itu sendiri tentu tidak lepas dari model analaisis yang akurat sehingga bisa di temukan titik terang serta masalah yang di hadapi.(Cahya et al. 2021)

Dalam dunia perbankan penerapan manajemen resiko itu sendiri disadri perlu ada perhatian khusus guna terciptanya stabilitas keamanan dalam bertransaksi. الوزير and الشعراوي(2006) juga keuntungan baik berupa hasil yang harus didapatkan oleh nasabah.(Arkani and Muhibbuddin 2021) Tentunya pihak bank juga harus memepriotaskan masalah atau manajemen

resiko yang mana yang berkaitan erat yang sesuai dengan kenyataan yang ada. Agar bank dapat berjalan sesuai prinsip dan pola kerjanya sehingga laba yang maksimal dapat dicapai. (Sobana and Anjani 2021)

Permasalahan yang dihadapi diduni kerja bank itu sendiri sangatlah kompleks dan berwarna ,mulai dari penghimpunan dana tabungan, kredit macet, salah transaksi bahkan pembobolan rekening nasabah. Ini merupakan contoh masalah- masalah yang terjadi di dunia perbankan.(Ajuna, Dukalang, and Ardi 2022)

Terkait dengan sebuah masalah atau kasus yang terjadi didunia perbankan salah satunya ialah adanya kasus pelaporan kehilangan uang senilai 20 miliar rupiah yang hilang lantaran disimpan di sebuah bank. Kasus ini dilaporkan oleh seorang nasabah PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia) bernama Winda Lunardi (Winda Earl) seorang atlet esport yang mengaku kehilangan uang senilai 20 miliar rupiah di rekening Maybank miliknya pribadi dan ibunya yang bernama Floetta. Kisah Winda Earl yang kehilangan uang simpanannya di bank menjadi menarik untuk ditelusuri, dari segi hukum Winda ialah korban yang merasa dirinya dirugikan dan mencari keadilan supaya uang senilai 20 miliar rupiah miliknya bisa di kembalikan dikembalikan.(Valentika 2011) Jika dilihat dari kronologi kasus yang dialami Winda, bisa dikatakan bahwa Winda mengalami kasus penipuan dengan modus pembuatan rekening berjangka dan pemalsuan data-data pribadi Winda.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, yaitu pendekatan yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisa suatu fenomena, aktivitas sosial, peristiwa, kepercayaan, sikap, persepsi, pemikiran seseorang atau kelompok. Pendekatan kualitatif memiliki maksud untuk dapat memahami objek penelitian secara mendalam . (Henricus Suparlan et al. 2015) Objek penelitiannya adalah pada manajemen resiko di PT Bank Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia), yaitu lebih pada teknik pengumpulan data studi dokumen dengan menggunakan analisis kualitatif. Data dikumpul melalui teknik observasi dan wawancara kepada nasabah yang mengalami langsung kebijakan menejemen risiko pada maybank kantor pusat Jakarta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Permasalahan yang di hadapi dengan model kasus yang di hadpi oleh Wina Lunardi pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk merupakan kasus yang kesekian kalinya nyang terjadi tetapi dalam maklah ini kami lebihingin memebahas poin- poin penting yang menjdi acuan analisis berfikir agar bisa amemebrikan solusi yang tepat dalam mengambil tindakan.

Tentunya tindakan atau langkah yang di ambil harus dengan teori serta pandangan yang bermuara pada keadilan. Karna model kasus seperti ini harus di ungkap dan di selesaikan sesuai dengan hukum yang berlaku.

3.1.1 Adapun jenis risiko yang berkaitan dengan kasusu di atas yakni :

1. Risiko Oprasional (Waskin et al. 2022)
2. Risiko Operasional adalah Risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.
3. Risiko Kepatuhan (Syafitri, Ulfia, and Aulia 2021)

4. Risiko Kepatuhan adalah Risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku, serta prinsip syariah.
5. Risiko Hukum (Zuhri, Politeknik, and Bina 2018)
 - a. Risiko Hukum adalah Risiko yang timbul akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis.
6. Risiko Reputasi (Purnomo 2019)
7. Risiko Reputasi adalah Risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank.

3.1.2 Faktor Penyebab Terjadinya Risiko

Adapun faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan di atas diantaranya (Safitri and Meiranto 2013) yakni:

1. Risiko operasional, dimana disini terlihat jelas bahwa adanya kesalahan manusia dalam hal ini adalah kesalahan pimpinan cabang yakni branch manager yang telah menyalah gunakan wewenang dan kekuasaan sebagai manager memberikan fasilitas khusus dengan adanya perwakilan pelayanan kepada nasabah atas nama Winda Lunardi. (Susanty 2016) Dengan memberikan privilege terhadap nasabah, maka terdapat proses-prosedur dalam melakukan aktivitas operasional bank yang mudah dilanggar oleh branch manager Maybank Cabang Cipulir. Beberapa aktivitas operasional yang dilanggar seperti:
 - a. Dalam pengisian form tabungan terdapat indikasi bahwa nasabah telah memberikan blangko kosong (yang dicurigai form untuk penarikan dana) yang dimintakan tanda tangan nasabah.
 - b. Adanya buku tabungan dan ATM nasabah dibawa oleh petugas bang yaitu Branch Manager Maybank Cabang Cipulir.
 - c. Terdapat riwayat transaksi nasabah yang dilakukan tanpa terlebih dahulu dilakukan otorisasi nasabah. Dalam hal ini nasabah tidak pernah memberikan kewenagannya untuk melakukan mutasi tabungannya.
2. Risiko kepatuhan Sumber Risiko Kepatuhan antara lain dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau kesadaran hukum terhadap ketentuan, prinsip perbankan , maupun standar bisnis yang berlaku umum. (Operasional et al. 2021) Sistem manajemen yang berlaku di perusahaan sesuai dengan standar SOP yang ada agar terhindar dari proses manipulasi data. Dengan adanya peraturan atau standar yang berlaku semunya harus di patuhi oleh segenap karyawan bank sesuai dengan job description masing-masing. Dengan adanya aturan atau ketatan tersebut maka dewan komisaris, direksi melakukan pengawalan seacra rutin. Standarnya sesuai dengan aturan yg berlaku pada internal SOJK, SOP, dan manajemen panduan intruksi kerja.
3. Risiko hukum ini juga dapat timbul antara lain karena ketidadaan peraturan perundang-undangan yang mendasari atau kelemahan perikatan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya perjanjian atau agunan yang tidak memadai. Sehingga undang-undang yang berlaku ditentukan ojk, surat edaran ojk, ketentuan internal SOP serta job des. Ketentuan internal merupakan sebuah peraturan seluruh karyawn harus mengacu pada ketentuan internal SOP di setiap produk, Panduanya juga lebih pada prinsip dan cara kerja satuan kerja audit inetnal pada laporan.
4. Risiko reputasi dimana reputasi yang buruk karenakan hilangnya kepercayaan masyarakat, masyarakat atau nabah disini akan merasa tidak aman dengan adanya kausus

seperti ini. Dalam kasus ini adalah tindakan menuju kearah kerperusahaan jadi perusahaan akan menerima dampak dari sesluruh keseluruhan permasalahan. Maka dari itu ada beberapa hal yang akan di timbulkan apa bila reputasi perusaan tersebut hancur yakni :

- a. Berkurangnya nilai prinsip kejujuran karena bank erat dengan model bisnis kepercayaan masyarakat.
- b. Standar internal perusahaan, SOP aturanya harus jelas dan mengikat pada karyawan , adanya komitmen sehingga tidak terjadi kecurangan .
- c. Karyawan bank harus betul-betul memahami aturan-aturan yang ada sesuai dengan fungsinya masing-masing.
- d. Manjemen resiko harus ada sistem dual control sehingga wewenang yang di miliki oleh manejer mampuh di kuntrol secara baik.
- e. Sistem reputasi bank tidak ada kepercayaan pada sistem yang tidak aman.

3.2. Pembahasan

Dengan adanya kasus semacam ini tentunya memiliki masalah serta dampak yang diterima oleh perusahaan baik secara material maupun non material di antaranya :

3.2.1. Kerugian keuangan

Secara umum Maybank memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi yang dialami oleh nasabah atas nama Winda Luzardi sebesar Rp. 22 M. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan POJK No.1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen. Dalam peraturan tersebut mengatur bahwa hak konsumen (nasabah) ketika mengalami kerugian harus segera untuk dilakukan ganti rugi secepat mungkin. (POJK No.11/POJK.03/2016 2016)

3.2.2. Hilangnya Kepercayaan Nasabah

Bisnis yang dijalankan oleh bank merupakan bisnis yang erat dengan kepercayaan. Ketika terdapat suatu kasus atas tindakan fraud yang mengakibatkan kerugian yang dialami oleh salah satu nasabah, maka akan berimpact ke nasabah lain. Nasabah lainnya akan merasa bahwa tingkat keamanan bank tersebut sudah tidak aman sebagai lembaga penyimpanan dana. Dampak paling berat ialah, nasabah-nasabah akan melakukan penarikan dana secara massal yang akan mempengaruhi likuiditas bank.Nasabah tidak akan pernah lagi akan bertransaksi pada bank yang memiliki kasus yang besar.

3.2.3. Sanksi yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan

Aktivitas operasional perbankan tidak dapat berjalan tanpa adanya aturan yang mengikat. Hal ini disebabkan karena berbankan merupakan bisnis yang kental dengan risiko dikeudian hari. Sehingga perbankan banyak diawasi oleh banyak otoritas maupun lembaga. Selain itu bank juga wajib mematuhi aturan-aturan yang mengikat seperti Undang-Undang, Peraturan Bank Indonesia, Pereturan Otoritas Jasa Keuangan, dll. Dalam POJK terdapat pasal yang mengatur jika bank telah melanggar ketentuan/ aturan akan diberikan sanksi, baik secara teguran, administratif, denda, penurunan tingkat kesehatan, sampai penutupan operasional. (Otoritas Jasa Keuangan 2020) Dalam kasus pembobolan tabungan Winda Luzuardi sebesar Rp. 22 M di Maybank Cabang Cipulir, Seharusnya Maybank sudah mendapatkan sanksi penurunan tingkat kesehatan bank dan mendapatkan nilai Bank Dalam Perhatian Khusus.

3.2.4. Langkah yang sebaiknya segera diambil oleh manajemen bank

Ketika ada permasalahan tetunya ada solusi yang harus di tempu tujuanya ilah untuk menyelesaikan permasalahan. Ini merupakan menjadi pembelajaran yang beharga dalam

menjaankan dunia perbankan. Adapun langkah yang bisa di tempuh dans egera bisa diselesaikan dalam manjemen bank tersebut adalah :

Pertama melalui langkah-langkah konseptual seperti:

1. Bank melakukan evaluasi secara berkala terhadap faktor penyebab dan melakukan pemantauan Risiko operasional secara berkelanjutan terhadap seluruh eksposur Risiko operasional serta kerugian yang dapat ditimbulkan oleh aktivitas fungsional utama, antara lain dengan meninjau kembali dan menerapkan sistem pengendalian intern serta menyediakan laporan berkala mengenai kerugian yang ditimbulkan oleh Risiko operasional.
2. Bank harus memiliki kebijakan dan prosedur tertulis yang lebih holistik dengan memenuhi prinsip transparansi dan peningkatan kualitas pelayanan nasabah dan pemangku kepentingan lain untuk mengendalikan Risiko reputasi. Kebijakan tersebut harus sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan danatau peraturan dari otoritas terkait mengenai perlindungan konsumen.
3. Dalam menerapkan sistem pengendalian intern, bank harus mengatasi keluhan nasabah dan gugatan hukum yang dapat meningkatkan eksposur Risiko reputasi antara lain dengan cara melakukan komunikasi dengan pihak lawan (bank dan nonbank) secara berkelanjutan dan melakukan perundingan bilateral dengan nasabah untuk menghindari litigasi dan tuntutan hukum.
4. Sistem Pengendalian Intern dalam tataran Kebijakan dan implementasinya juga harus dapat memastikan bahwa efektivitas Penerapan Manajemen Risiko pada bank berjalan secara efektif di 4 (empat) pilar berikut ini:
 - a. Pengawasan Direksi dan Dewan Komisaris.
 - b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan limit.
 - c. Kecukupan proses dan sistem.
 - d. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

Kedua melalui langkah-langkah teknis yang dilakukan oleh tugas setiap bidangnya seperti:

1. Meninjau kembali aturan yang berlaku sesuai dengan kasus yang ada dan dilakukan analisis oleh bidang pengawasan.
2. Bidang pengawasan melakukan inspeksi berkala (on the spot lapangan) pada kantor-kantor cabang maupun kantor kas lainnya, serta silaturahmi ke nasabah mencocokan keadaan di lapangan dengan keadaan di bank.
3. Melakukan cek stok warkat (dokumen penting) perusahaan secara rutin.
4. Melakukan tindakan mutasi karyawan dengan cara rotasi jobdesk ke bidang lain.
5. Merapikan dan menerapkan tata kelola pengadministrasian dan tindak lanjut pengaduan nasabah dengan cepat serta tuntas.

4. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian, maka dengan ini peneliti memperoleh hasil penelitian dari observasi dan dokumentasi terkait bentuk-bentuk manajemen resiko dan faktor yang menimbulkan fraud pada Maybank Cipulir Jakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Jenis resiko yang ditimbulkan dari kasus terbut adalah resiko oprasional, resiko kepatuhan, resiko hukum, dan resiko reputasi. Sedangkan dampak yang di timbulkan ketika terjadi berbagai macam resiko kerugian dan hilangnya kepercayaan nasabah

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada bank MayBank yang sudah menjadi objek penelitian dan seluruh pihak yang sudah memebantu dalam penyelesaian penelitian ini, semoga penelitian ini menjadi bahan referensi serta ilmu yang berguna bagi pengembangan ilmu tentang manajemen resiko di sebuah bank.

6. REFERENSI

- Ajuna, L. H., H. H. Dukalang, and M. Ardi. 2022. "Bank Syariah Indonesia Share Price Prediction Using Fuzzy Time Series Model Lee Method." *Madania: Jurnal ...* 4(1):52–61.
- Ajuna, Luqmanul Hakiem. 2021. "The Relevance of Islamic Religiosity, Islamic Work Ethics, and Job Satisfaction of Employees in Islamic Financial Institutions in Gorontalo." *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 13(1). doi: 10.15408/aiq.v13i1.17052.
- Arkani, Adelia, and Muhibbuddin Muhibbuddin. 2021. "The Effect of Service Quality and Results on Customer Satisfaction Mudharabah Savings in PT. Bank Syariah Mandiri Gorontalo Branch Office, Indonesia." *Talaa : Journal of Islamic Finance* 1(1):17–25. doi: 10.54045/talaa.v1i1.252.
- Cahya, Bayu Tri, Farah Nadifa, Muslim Marpaung, and Luqmanul Hakiem Ajuna. 2021. "The Consumer Behavior Among Muslim Millennials in Buying Sharia Stock in the City of Kudus." *Proceedings of the 7th Regional Accounting Conference (KRA 2020)* 173(Kra 2020):131–38. doi: 10.2991/aebmr.k.210416.018.
- Henricus Suparlan, DKK. 2015. "Imam Gunawan." *PEDAGOGIA: Jurnal Pendidikan* 2(1):59–70.
- Iswandi, Deni. 2021. "Risiko Internal Pada Operasional Pegadaian Syariah Kc. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2(1):1–5.
- Kartika Sari, Lisa. 2018. "Penerapan Manajemen Risiko Pada Perbankan Di Indonesia." *Jurnal Akuntansi Unesa* 1(1):1–21.
- Operasional, Kebijakan, P. T. Bank, Syariah Indonesia, P. T. Bank, and Syariah Indonesia. 2021. "MANAJEMEN RISIKO PT BANK SYARIAH INDONESIA , Tbk." 1–8.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2020. "POJK Nomor 62/POJK.03/2020 Tentang Bank Perkreditan Rakyat." *Peraturan Otoritas Jasa Keuan* 1–273.
- POJK No.11/POJK.03/2016. 2016. "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No 11/POJK.03/2016." *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan* 1–82.
- Purnomo, Joko Hadi. 2019. "MANAJEMEN RISIKO DI PERBANKAN SYARIAH Joko Hadi Purnomo 1." *Al Hikmah* 9(6):58–67.
- Safitri, Ana Khusnun, and Wahyu Meiranto. 2013. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBENTUKAN RISK MANAGEMENT COMMITTEE Studi Empiris Perusahaan Non Finansial Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2011." *Diponegoro Journal of Accounting* 0(0):35–46.
- Sobana, Dadang Husen, and Melani Salsabila Anjani. 2021. "The Effect of Interest in Becoming a Sharia Bank Customer to Students of FEBI Universitas Suryakancana, Indonesia." *Talaa : Journal of Islamic Finance* 1(2):104–20. doi: 10.54045/talaa.v1i2.350.
- Suparmin, Asyari. 2019. "Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam." *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 2(02):27–47. doi: 10.34005/elarbah.v2i02.551.
- Susanty, Nomaria Mustiana Sirait dan Aries. 2016. "Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM)." *Ejournal Fakultas Teknik Universitas Diponegoro* 1(1):1–10.
- Syafitri, Dini, Nadya Ulfa, and Yeni Aulia. 2021. "Risiko Kepatuhan." 2–8.

- Valentika, F. F. 2011. "Aspek Hukum Penjamin Dana Nasabah: Kasus Hilangnya Simpanan Nasabah Maybank Senilai 20 Miliar Rupiah." *Krdjhundip.Com*.
- Waskin, Mhd Afif, Ghulam Fathul Amri, and Megayani. 2022. "Risiko Operasional." 1–23.
- Yushita, Amanita Novi. 2014. "Implementasi Risk Management Pada Industri Perbankan Nasional." *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* 6(1):75–88. doi: 10.21831/jpai.v6i1.1792.
- Zamrodah, Yuhaniin. 2016. "済無No Title No Title No Title." 15(2):1–23.
- Zuhri, Muhammad, Dosen Politeknik, and Mandiri Bina. 2018. "Oleh Bank Umum." *Ilmiah Skylandsea* 2(1):1–10.
- غسان جميل الوزير. 2006. *No Title*. طبعات مطبعة الشاعراني، بياد فؤاد الشعراوي، and إبراهيم فؤاد. Vol. 1999.