DIGITAL BANKING DAN RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK CENTRAL ASIA DAN BANK RAKYAT INDONESIA)

Rizki Hartanto Tanic¹, Apriani Dorkas Rambuh Atahau^{2*}

^{1,2}Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) Salatiga
Jl. Diponegoro No. 52–60 Salatiga 50711, Indonesia

*Penulis Korespondensi; Email: 212015175@student.uksw.edu¹, apriani@staff.uksw.edu²

Abstrak

Seiring dengan perkembangan internet yang mengikuti pesatnya kemajuan teknologi, masyarakat membutuhkan pembayaran yang cepat dan efisien karena semakin banyaknya transaksi keuangan. Internet banking merupakan salah satu produk bank digital banking yang memfasilitasi transaksi keuangan. Namun penggunaan internet banking tidak lepas dari risiko operasional yang akan terjadi. Sebagai salah satu risiko bank, risiko operasional memegang peranan penting dalam penerapan digital banking. Oleh karena itu, penting untuk mempelajari persepsi nasabah terhadap risiko operasional bank dalam memberikan layanan perbankan digital. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Central Asia (BCA) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang menggunakan layanan internet banking. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden dari Bank Central Asia dan 100 responden dari Bank Rakyat Indonesia di wilayah tersebut dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis ini meliputi uji beda rata-rata, uji validitas, dan uji reliabilitas. Diproses menggunakan program SPSS versi 20. Temuan menunjukkan bahwa kedua bank memiliki risiko operasional yang rendah menurut nasabah yang disurvei. Meskipun BCA dinilai memiliki risiko operasional yang lebih rendah dibandingkan BRI, namun beberapa area seperti risiko sistem perlu mendapat perhatian lebih.

Kata kunci: Risiko hukum, risiko proses internal, risiko manusia, risiko sistem.

Abstract

Along with the development of the internet which has followed the rapid advances in technological development, people need fast and efficient payments due to the increasing number of financial transactions. Internet banking is one of the digital banking bank products that facilitate financial transactions. However, the use of internet banking cannot be separated from operational risks that will occur. As one of the bank risks, operational risk plays an important role in the implementation of digital banking. Hence, it is important to study the customer perception of banks' operational risk in providing digital banking services. The population in the study were customers of Bank Central Asia (BCA) and Bank Rakyat Indonesia (BRI) who used internet banking services. The samples taken in this study were 100 respondents from Bank Central Asia and 100 respondents from Bank Rakyat Indonesia in the area and the technique used was purposive sampling. The analysis technique used is quantitative descriptive analysis. This analysis included the average difference test, validity test, and reliability test. It was processed using the SPSS program version 20. The findings showed that both banks had low operational risks according to their surveyed customers. Although BCA was perceived to have lower operational risks than BRI, some areas such as system risks needed more attention.

Keywords: Legal risks, internal process risks, human risks, system risks.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang meningkat drastis dan perubahan pola hidup masyarakat, maka permintaan dari nasabah juga akan terus meningkat dan membuat perbankan harus bisa

memenuhi permintaan para nasabahnya. Perbankan saat ini sudah mulai untuk memperluas layanannya supaya nasabah bisa mendapatkan berbagai macam layanan secara mandiri (*self-service*) tanpa perlu nasabah mengunjungi kantor bank untuk melakukan registrasi, macam-macam transaksi (tunai, pembayaran, transfer) dan berbagai layanan lainnya termasuk penutupan rekening, layanan digital ini disebut sebagai “*digital banking*”. Layanan ini mempunyai tujuan untuk menaikkan mutu pelayanan bank kepada nasabah. Penerapan perbankan *online* di Indonesia sejalan dengan meningkatnya pengguna perangkat seluler yang telah menjadi bagian dari gaya hidup orang, melihat kondisi tersebut pihak perbankan memberikan akses layanan yang lebih mudah kepada nasabahnya seperti pembukaan rekening, transfer, pembayaran tagihan, atau perencanaan keuangan lainnya semuanya digunakan dengan menggunakan sistem *online* (Sakti *et al.*, 2018).

Salah satu fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah untuk mempermudah melakukan aktivitas perbankan adalah teknologi *internet banking*. Nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan perbankan hanya perlu terhubung dengan koneksi *internet* (www.bi.go.id). Jenis teknologi perbankan yang digunakan adalah *Automated Teller Machine (ATM)*, *Banking Application System*, dan *Internet Banking*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan, saat ini jumlah pengguna *e-banking* (*phone banking*, *internet banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah di tahun 2012 naik 50,4 juta di tahun 2016. Selain itu frekuensi jumlah transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari yang semula 150,8 juta transaksi di tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi di tahun 2016 (Fuad, 2017). Pemanfaatan perkembangan teknologi dengan menghadirkan layanan perbankan dalam bentuk *internet banking*. Layanan penggunaan *internet banking* pada UMKM telah diteliti antara lain oleh Nugraha dan Atahau (2018), hasil penelitian menyatakan bahwa hubungan antara kepercayaan, risiko, dan model penerimaan teknologi dengan perilaku transaksi dan *internet banking* dapat dimediasi oleh minat pelanggan. Di dunia perbankan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi relatif lebih maju jika dibandingkan dengan sektor lainnya.

Walaupun *internet banking* memberikan keuntungan pada dunia perbankan tidak memungkinkan bahwa *internet banking* juga bisa menimbulkan tindak kejahatan dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Bisa dilihat contoh pada kasus bank Bank central Asia (BCA), terjadinya penipuan registrasi dengan menggunakan *website* palsu yang begitu mirip dengan alamat situs resminya BCA dan juga nasabah BCA mengalami pembobolan rekening dengan menggunakan fitur klik BCA.

Bank akan dikatakan aman jika bank tersebut bisa menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik artinya, bank yang aman adalah bank yang mampu memberi rasa percaya kepada masyarakat, dan menjalankan fungsi intermediasi dengan baik, serta membantu kelancaran lalu lintas pembayaran, termasuk kebijakan moneter. Berbagai aktivitas yang dijalankan oleh bank akan berpeluang untuk menghasilkan keuntungan (*income*). Upaya perbankan menghasilkan keuntungan/profit tidak dapat dilepaskan dari kemampuannya untuk mengelola risiko. Sebagaimana diketahui risiko sebagai fluktuasi hasil akibat ketidakpastian masa depan mengandung dimensi positif dan negatif. Dalam hal terjadi keuntungan, maka fluktuasi hasil yang tinggi menggambarkan peluang keuntungan yang besar pula. Namun dalam hal terjadi kerugian, maka fluktuasi tinggi mengarah pada kerugian yang besar pula. Oleh karena itu dalam konteks manajemen risiko perbankan, dilakukan berbagai upaya untuk memperkecil efek negative dari ketidakpastian masa depan (Cahyaningrum & Atahau, 2020).

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan atas PBI No.5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum atau Bank Konvensional wajib menerapkan Manajemen Risiko yang mencakup 8 risiko, yaitu risiko likuiditas, risiko kepatuhan, risiko kredit, risiko hukum, risiko strategis, risiko reputasi, risiko operasional, dan risiko pasar. Manajemen risiko yang terkait dengan risiko operasional ini dikenal sebagai manajemen risiko operasional. Seiring dengan itu, terdapat kebutuhan akan pemahaman yang memadai dan komprehensif mengenai manajemen risiko operasional karena banyaknya Penipuan, pembobolan dan *website* palsu.

Risiko operasional merupakan risiko yang mempengaruhi semua kegiatan usaha karena merupakan suatu hal yang *inherent* dalam pelaksanaan suatu proses atau aktivitas operasional. Pengguna layanan bank tentu harus berhati-hati dalam menggunakan layanan tersebut, karena terdapat oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang merencanakan kejahatan terkait dengan layanan-layanan tersebut dan mengatasnamakan bank.

Manajemen risiko menjadi faktor yang cukup penting dalam pengelolaan suatu bank. Lembaga keuangan tentunya sudah harus memikirkan cara-cara dalam memitigasi risiko-risiko yang akan diala-

mi di masa mendatang. Hal terpenting dalam menerapkan manajemen risiko yaitu dengan menjalankan prosedur yang sesuai dan melakukan pengelolaan risiko, sehingga kegiatan usaha bank dapat berjalan dengan kondusif. Mengenai kemungkinan terjadinya kerugian yang dialami oleh bank di masa mendatang, dan bank dapat mengambil keputusan yang sesuai berdasarkan informasi, dan informasi tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk kinerja bank, maka penerapan manajemen risiko sangat berguna bagi bank sebab dapat memberikan gambaran kepada pengelola bank.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui risiko operasional *digital banking* dari sudut pandang nasabah Bank Central Asia (BCA) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sebagai bank papan atas yang tergolong dalam kategori BUKU IV, BCA dan BRI memiliki reputasi yang bagus dan pangsa pasar yang luas. Selain itu kedua bank tersebut memiliki kecanggihan sistem informasi yang dibuktikan dengan kepemilikan satelit oleh BRI dan keragaman berbagai produk layanan berbasis teknologi pada BCA. Pemilihan BRI mewakili milik bank pemerintah sedangkan BCA mewakili bank milik swasta. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah eksplorasi persepsi nasabah BCA dan BRI terhadap risiko operasional *digital banking*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pihak manajemen perbankan dalam mengambil langkah terkait praktik manajemen risiko operasional *digital banking*, sehingga bank dapat memitigasi kemungkinan risiko yang akan terjadi di masa mendatang.

Kajian Teoritis dan Hipotesis

Layanan perbankan digital atau "*Digital Banking*" merupakan layanan/aktivitas perbankan melalui kantor bank yang dituju dengan memanfaatkan fasilitas elektronik/*digital* milik bank dan/atau melalui perangkat *digital* yang dijalankan secara mandiri oleh nasabah yang kemungkinan calon nasabah dan/atau nasabah untuk memperoleh penjelasan, berkomunikasi, pendaftaran untuk membuka rekening, transaksi perbankan dan menutup rekening, termasuk mendapatkan informasi yang lainnya dan transaksi di luar produk perbankan, contohnya nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kepentingan lainnya dari nasabah bank. Berikut beberapa layanan perbankan digital.

Menurut penelitian Nasri dan Charfeddine (2012) persepsi mengenai kenyamanan penggunaan terhadap sikap menggunakan teknologi dapat berpengaruh positif. Mengenai *internet banking*, sikap mengacu pada dampak positif atau negatif dari penggunaan layanan *internet banking* sebagai alat pembayaran atau transaksi lainnya.

Internet banking adalah bentuk dari suatu pemanfaatan media internet oleh bank guna mempromosikan serta melaksanakan transaksi secara *online*, baik dari produk konvensional maupun yang baru. Menurut Nugraha dan Atahau (2018), Technology Acceptance Model (TAM) sudah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi dengan tujuan untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi. Menurut Davis (1989) Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness*, *ease of use*, dan faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan penggunaan.

Penawaran pelayanan kepada nasabah terkait *internet banking* memiliki tiga tahap, antara lain: (1) layanan informasi (*informational*) berupa *website* terkait informasi jasa keuangan, (2) komunikasi (*communication*) nasabah dan bank dapat berkomunikasi dengan fasilitas yang ada di *website*, (3) transaksi (*transacttional/advance*) nasabah dapat melakukan transaksi-transaksi keuangan (transfer dana, pengecekan saldo dan lain sebagainya untuk jenis pembayaran).

Berbagai jenis *internet banking* yang meliputi transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, Pembayaran tagihan (contoh: *credit card*, telepon, listrik), Pembelian (contoh: pulsa, tiket kereta/pesawat, hotel), dapat diakses nasabah dalam transaksi perbankan (*financial* dan *non-financial*) menggunakan komputer yang sudah terhubung dengan jaringan internet bank tertentu.

Risiko Operasional

Adanya beberapa kegiatan usaha bank yang mengalami peningkatan, peningkatan tersebut membuat perbankan Indonesia mulai dihadapkan dengan berbagai macam risiko kompleks, sehingga bank dituntut untuk berperan penting dalam meningkatkan kebutuhan dalam menerapkan manajemen risiko dan memperkecil risiko terkait dengan kegiatan usaha perbankan (Cahyaningrum & Atahau, 2012). Risiko adalah potensi kerugian yang terjadi akibat dari suatu peristiwa tertentu. Risiko perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan dan akan memberikan dampak negatif terhadap bank itu sendiri (Fasa, Saefullah, & Wati, 2016).

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 11/22/PBI/2010 mengenai Perubahan atas PBI Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko, risiko merupakan konsekuensi dari kerugian yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa (*events*) tertentu, sedangkan manajemen risiko didefinisikan sebagai susunan metodologi dan prosedur yang mempunyai manfaat dalam hal mengobservasi, mengukur, mengamati dan mengendalikan risiko-risiko aktivitas usaha bank. Berikut merupakan jenis risiko yang harus dikelola dengan baik oleh bank.

Tabel 1
Jenis Risiko Operasional

Jenis Risiko
<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan tidak dapat bertransaksi karena lupa PIN atau ID pengguna. • Tidak adanya prosedur dan proses bisnis yang jelas. • Proses pengendalian aktivitas yang telah ada namun belum dilaksanakan dengan baik. • Kata sandi yang terlalu rumit. • Proses yang kurang efektif. • Kesalahan ketika menginput data yang diakibatkan oleh kurangnya informasi mengenai prosedur yang benar. • Situasi politik yang mengarah pada kerusuhan atau demonstrasi. • Adanya bencana alam dalam skala nasional. • Pencurian informasi Bank oleh pelanggan/pihak internal/pihak eksternal. • Pelanggan tidak dapat mengakses transaksi melalui <i>online</i> perbankan karena tidak adanya jaringan atau masalah dengan penyedia sistem (turun). • Sistem bank rentan terhadap virus atau malware. • Pengiriman SMS atau Email sebagai bukti transaksi tidak dapat dikirim. • Tidak dapat menyimpan data pelanggan dan mencadangkannya. • Pencurian ID pengguna pelanggan oleh pihak eksternal. • Pelaku penipuan bertindak atas nama klien dan secara tidak sah mengakses akun pelanggan. • Pihak eksternal melakukan penipuan yang bertindak atas nama Bank dan meminta ID pengguna atau Kata Sandi pelanggan. • Pelaku bekerja sama dengan karyawan Bank untuk menghubungkan ATM dengan nomor rekening pribadi atau akun lain. • Pelaku penipuan menggunakan domain lain untuk mengakses sistem Bank. • Pelanggan telah melakukan setoran awal untuk membuka akun, tetapi pembukaan akun ditolak oleh Bank. • Sistem Bank dibajak oleh pihak eksternal. • Karyawan membuka akun palsu dengan pelanggan untuk mendapatkan insentif. • Pelanggan tidak dapat memberikan kartu identitas dan kewajiban dokumen lainnya. • Pelanggan tidak menerima kartu ATM. • Bank tidak memiliki cadangan data pelanggan. • Pelanggan tidak dapat melakukan transaksi melalui ATM. • Pelanggan menolak transaksi yang telah dilakukan.

Sumber: Sakti *et al.*, 2018

Risiko operasional merupakan risiko yang terjadi karena tidak bekerjanya proses internal, *human error*, kegagalan sistem, serta terdapat adanya masalah dari pihak eksternal yang akan menggang-

gu kinerja operasional bank. Pengendalian risiko operasional harus menyediakan kepastian, sehat dalam operasi dan menghasilkan pelaporan yang dapat dipercaya. Timbulnya risiko operasional disebabkan oleh tidak cukupnya kontrol internal dan internal audit yang dipakai pada setiap perbankan, sehingga jika terjadi kesalahan tidak dapat diselesaikan dengan cepat. Penelitian sebelumnya Sakti *et al.* (2018) mengatakan bahwa ada 26 tipe-tipe risiko operasional terdapat di kantor pusat bank XYZ seperti bisa dilihat pada Tabel 1.

Metode Penelitian

Menurut Darmadi (2013) metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode ini digunakan untuk mengetahui risiko operasional, *digital banking* pada Bank Central Asia dan Bank Rakyat Indonesia.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah nasabah bank BCA dan BRI. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung, yakni dengan membagikan kuesioner kepada nasabah bank.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BCA dan BRI yang tidak diketahui jumlahnya. Jumlah sampel yang diteliti ditentukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Kriteria yang dipilih adalah nasabah BCA dan BRI serta menggunakan aplikasi *internet banking*. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Rao, 1996)

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

Z = 1,96 score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan sebesar 95%)

Moe = *Margin of Error*, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2} \\ &= 96,04 \sim 97 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut hasil yang didapatkan yaitu 97, untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, maka ditetapkan sebagai sampel sebanyak 100 responden.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, yakni dengan menggunakan kuesioner *offline*. Kuesioner tersebut kemudian disebar kepada 100 nasabah Bank Central Asia dan 100 nasabah Bank Rakyat Indonesia, dengan kriteria (1) Merupakan salah satu nasabah BCA dan BRI (2) Memiliki dan menggunakan aplikasi *internet banking*. Penyebaran Kuesioner dilakukan pada tanggal 8–11 Mei 2019 di area ATM Universitas Kristen Satya Wacana, di mana penyebaran kuesioner responden Bank Central Asia dilakukan pada tanggal 8–9 Mei 2019. Pada hari pertama penyebaran dilakukan sekitar pukul 11.00–15.30 dan mendapatkan 56 responden. Kemudian pada hari kedua berhasil mendapat seluruhnya yaitu 100 responden BCA yang dilakukan mulai pukul 10.00–14.00. Pada tanggal 10 dan 11 dilanjutkan penyebaran kuesioner responden BRI. Pada hari ketiga penyebaran

dilakukan dari jam 11.30–14.00 dan mendapatkan 47 responden. Kemudian pada hari berikutnya dari jam 12.00–16.30 menyelesaikan kuesioner yang tersisa, sehingga mendapatkan 100 responden Bank Rakyat Indonesia.

Pengisian kuesioner oleh responden membutuhkan waktu sekitar 5–7 menit. Frekuensi rata-rata dalam 1 jam responden yang datang ke ATM adalah 14 orang dan beberapa responden yang datang bersama temannya membantu memberikan kuesioner ke temannya yang merupakan pengguna *internet banking*, sehingga proses penyebaran dapat selesai. Selama proses penyebaran dibantu oleh kedua teman, sehingga penyebaran kuesioner yang dilakukan lebih efektif. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi responden secara langsung setelah responden selesai melakukan transaksi di ATM, dan meminta mengisi kuesioner tersebut. Beberapa responden ada yang menolak untuk mengisi kuesioner dengan alasan tertentu. Setelah itu data dikumpulkan dan diuji terlebih dahulu guna memenuhi syarat kelengkapan data serta dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 20. Penelitian ini menggunakan skala *Likert* lima tingkat dengan skor sangat tidak setuju (STS) = 5, tidak setuju (TS) = 4, netral (N) = 3, Setuju (S) = 2, sangat setuju (SS) = 1.

Definisi dan Pengukuran Variabel

Tabel 2
Indikator Risiko Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Risiko Proses Internal	Risiko Proses Internal didefinisikan sebagai risiko yang berhubungan dengan kegagalan proses dan prosedur bank (Hardanto, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Kesalahan melakukan transaksi • Dokumentasi/arsip yang tidak lengkap • Kelalaian petugas pemasaran • Pengendalian intern yang lemah • Kesalahan dalam memberikan informasi • Laporan keuangan yang tidak lengkap atau tidak benar
Risiko Manusia	Risiko kesalahan manusia didefinisikan sebagai risiko yang berhubungan dengan karyawan bank. Kejadian risiko operasional dapat dilakukan dengan sengaja maupun tidak, dan tidak terbatas pada unit tertentu (Hardanto, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Permasalahan kesehatan dan keselamatan kerja • Perputaran karyawan yang tinggi • Penipuan internal • Sengketa antar karyawan • Praktik manajemen yang buruk • Pelatihan karyawan yang tidak memadai
Risiko Sistem	Risiko Sistem didefinisikan sebagai risiko yang berhubungan dengan penggunaan sistem dan teknologi (Hardanto, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Terlalu tergantung pada karyawan tertentu • Data yang tidak lengkap (<i>data corruption</i>) • Kesalahan input data (<i>data entry errors</i>) • Pengendalian perubahan data yang tidak memadai • Gangguan pelayanan, baik gangguan sebagian/ seluruhnya
Risiko Eksternal	Risiko Eksternal didefinisikan sebagai risiko yang terjadi di luar kendali organisasi, tetapi risiko eksternal jarang terjadi di dalam organisasi. Tetapi jika terjadi di sebuah organisasi risiko eksternal membawa dampak yang cukup besar (Hardanto, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Pencurian dan penipuan dari luar • Kebakaran • Bencana lain • Kegagalan perjanjian <i>outsourcing</i> • Penerapan ketentuan baru • Kerusuhan dan unjuk rasa karyawan • Kegagalan <i>utility service</i> (misal: listrik padam)
Risiko Hukum	Bank harus memastikan bahwa <i>website</i> Bank menyediakan informasi yang memungkinkan calon nasabah untuk memperoleh informasi yang tepat mengenai identitas dan status hukum Bank sebelum melakukan transaksi melalui <i>internet banking</i> (Hardanto, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan ketentuan <i>know-your-customer</i> • Kerahasiaan Bank • Penerapan ketentuan tentang perlindungan nasabah • Penerapan ketentuan perlindungan data

Sumber: Sunarjo dan Yuniarti, 2017

Analisis Data dan Pembahasan

Teknik Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif kuantitatif. Pengolahan data dilakukan secara manual dan menggunakan komputer dengan program Microsoft Office Excel

dan program SPSS. Kemudian melakukan uji validitas untuk mengetahui data yang di uji tersebut *valid* atau tidak *valid* dan melakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS 20.

Deskripsi Risiko Operasional Pada Bank Central Asia

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para responden. Jumlah kuesioner yang disebar kepada para responden sebanyak 100 buah berdasarkan dengan jumlah sampel penelitian. Dari seluruh kuesioner yang telah disebar, data kemudian diolah dan dianalisis. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *internet banking* di BCA Salatiga.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada Tabel 3 menunjukkan bahwa responden laki-laki 51% lebih banyak dari responden wanita 49%. Sebagian besar status para responden 99% belum menikah. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan bulanan didominasi oleh responden yang berpenghasilan kurang dari 2.000.000 Rupiah sebanyak 57 responden atau (57%). Dari data penggunaan *internet banking* dalam 1 bulan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan *internet banking* per bulannya paling sering menggunakan dengan intensitas 1–3 kali sejumlah 45 orang (45%), kemudian dengan intensitas 4–6 kali sejumlah 22 orang (22%), dengan intensitas 7–10 kali sejumlah 12 orang (12%), kemudian dengan intensitas lebih dari 10 kali sejumlah 21 orang (21%), dan dengan intensitas tidak pernah menggunakan *internet banking* tiap bulannya tidak ada (0%). Dari rentang usia, mayoritas responden berusia antara 20–25 tahun sebanyak 68 orang (68%). Ini menunjukkan bahwa penggunaan *internet banking* didominasi oleh kaum muda. Dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan SMA. Dari data lama penggunaan *internet banking* tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan *internet banking* antara 1–2 tahun sejumlah 52 orang (52%), kemudian responden yang menggunakan *internet banking* kurang dari 1 tahun sejumlah 17 orang (17%), dan responden yang menggunakan *internet banking* antara 4–5 tahun sejumlah 12 orang (12%), kemudian responden yang menggunakan *internet banking* lebih dari 5 tahun sejumlah 11 orang (11%), dan responden yang menggunakan *internet banking* antara 3–4 tahun sejumlah 8 orang (8%)

Tabel 3
Karakteristik Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	51
	Perempuan	49	49
Status	Menikah	1	1
	Belum Menikah	99	99
Penghasilan	< 2 Juta	57	57
	2–5 Juta	39	39
	> 5 Juta	4	4
Penggunaan Dalam 1 Bulan	Tidak Pernah	0	0
	1–3 kali	45	45
	4–6 kali	22	22
	7–10 kali	12	12
	> 10 kali	21	21
Usia	15–20	27	27
	20–25	68	68
	25–30	4	4
	30–35	1	1
	Tidak Tamat Sekolah Dasar	0	0
Pendidikan Terakhir	Sekolah Dasar (SD)	0	0
	SMP/Sederajat	2	2
	SMU/SMK/Sederajat	66	66
	Akademi/Sarjana (D3/S1)	32	32
Lama Menggunakan	< 1 tahun	17	17
	1–2 tahun	52	52
	3–4 tahun	8	8
	4–5 tahun	12	12
	> 5 tahun	11	11

Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2007), uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil *r*-hitung dibandingkan dengan *r*-tabel dengan $df = n - 2$ dengan *sig.* 5%. Jika *r*-tabel < *r*-hitung, maka *valid* dan bernilai positif atau nilai *r*-hitung *sig.* < alpha 0,05 kemudian untuk $N=100$ dan *r*-tabelnya adalah 0,195. Hasil uji menyatakan tingkat signifikansi seluruh variabel $0,00 < 0,05$, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan *valid*.

Menurut Sujarweni (2007), reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika Alpha > 0,60, maka reliabel. Dapat dilihat pada Tabel 4, nilai *Cronbach's Alpha* dari keseluruhan variabel melebihi 0,60, sehingga data dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Risiko Proses Internal	0,826	0,60	Reliabel
Risiko Manusia	0,651	0,60	Reliabel
Risiko Sistem	0,627	0,60	Reliabel
Risiko Eksternal	0,650	0,60	Reliabel
Risiko Hukum	0,669	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji tes reliabilitas dari data yang sudah diperoleh, dapat dilihat bahwa variabel Risiko Proses Internal diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,826, sehingga nilai pada variabel ini reliabel. Kemudian variabel Risiko Manusia diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,651, maka reliabel, kemudian variabel Risiko Sistem diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,627, maka reliabel, kemudian variabel Risiko Eksternal diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,650, dan Untuk variabel Risiko Hukum diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,672, maka reliabel.

Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk menunjukkan rentang skala *Likert* dari rata-rata jawaban responden dengan keempat variabel pada penelitian ini, maka dapat diperoleh rumus:

$$\text{Interval} : \frac{(\text{nilai max} - \text{nilai min})}{\text{jumlah kelas}} = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

Range	Keterangan
4,20–5,00	Sangat Tidak Setuju
3,40–4,19	Tidak Setuju
2,60–3,39	Netral
1,80–2,59	Setuju
1,00–1,79	Sangat Setuju

Kategori dari setiap variabel ditentukan dengan cara melihat dari nilai rata-rata tiap variabel tersebut. Berikut ini adalah Tabel deskripsi untuk menjelaskan variabel yang ada dalam penelitian ini. Data statistik deskriptif dari Tabel 5 deskripsi risiko proses internal pada Bank Central Asia menunjukkan keseluruhan indikator memiliki nilai rata-rata yang terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari Bank Central Asia tidak setuju jika risiko proses internal pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Hal ini dengan kata lain, menunjukkan bahwa responden BCA menganggap *internet banking* relatif aman.

Data statistik deskriptif pada Tabel 6 menunjukkan rata-rata keseluruhan *item* dari variabel risiko manusia pada Bank Central Asia terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti rata-rata responden pada Bank Central Asia sama-sama tidak setuju jika risiko manusia pada *internet banking* berisiko untuk digunakan.

Tabel 5
Deskripsi Risiko Proses Internal BCA

Risiko Proses Internal	Rata-Rata	Kategori
Kesalahan dalam transaksi	3,82	Tidak Setuju
Dokumentasi tidak lengkap	3,87	Tidak Setuju
Kelalaian petugas pemasaran	3,89	Tidak Setuju
Pengendalian yang lemah	4,09	Tidak Setuju
Kesalahan pemberian informasi	4,04	Tidak Setuju
Laporan keuangan yang tidak lengkap	4,14	Tidak Setuju

Pada indikator kedua dan ketiga menunjukkan rata-rata responden termasuk dalam kategori netral, sebagian responden netral terhadap perputaran karyawan yang tinggi dan penipuan internal. Hal ini menarik karena terdapat indikasi bahwa responden kurang mengetahui atau tidak yakin terhadap tidak adanya perputaran karyawan yang tinggi dan penipuan internal.

Tabel 6
Deskripsi Risiko Manusia

Risiko Manusia	Rata-Rata	Kategori
Masalah kesehatan dan keselamatan kerja	3,51	Tidak Setuju
Perputaran karyawan yang tinggi	3,14	Netral
Penipuan internal	3,25	Netral
Sengketa antar karyawan	3,44	Tidak Setuju
Praktik manajemen buruk	4,05	Tidak Setuju
Pelatihan yang tidak memadai	3,85	Tidak Setuju
Tergantung pada karyawan tertentu	4,1	Tidak Setuju

Data statistik deskriptif Tabel 7 risiko sistem menunjukkan pada keseluruhan indikator memiliki nilai rata-rata yang terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari Bank Central Asia tidak setuju jika risiko manusia pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. sedangkan pada indikator keempat menunjukkan sebagian responden termasuk dalam kategori netral. Sebagian responden netral terhadap gangguan layanan *internet banking*. Hal ini menarik karena terdapat indikasi bahwa responden kurang mengetahui atau tidak yakin terhadap tidak adanya gangguan layanan *internet banking*, baik gangguan secara keseluruhan maupun gangguan secara parsial.

Tabel 7
Deskripsi Risiko Sistem

Risiko Sistem	Rata-Rata	Kategori
Data yang tidak lengkap	3,82	Tidak Setuju
Kesalahan input data	3,75	Tidak Setuju
Pengendalian yang tidak memadai	3,8	Tidak Setuju
Gangguan pelayanan	3,37	Netral

Data statistik deskriptif pada Tabel 8 menunjukkan rata-rata keseluruhan *item* dari variabel risiko eksternal pada Bank Central Asia terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti rata-rata responden pada Bank Central Asia sama-sama tidak setuju jika risiko eksternal pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. sedangkan pada indikator keempat menunjukkan sebagian responden termasuk dalam kategori netral, sebagian responden netral terhadap adanya kegagalan perjanjian *outsourcing*. Hal ini menjadi perhatian karena terdapat indikasi bahwa responden kurang mengetahui tentang adanya kegagalan perjanjian *outsourcing*.

Tabel 8
Deskripsi Risiko Eksternal

Risiko Eksternal	Rata-Rata	Kategori
Penipuan dari luar	3,5	Tidak Setuju
Kebakaran	3,79	Tidak Setuju
Bencana Lain	3,71	Tidak Setuju
Kegagalan perjanjian <i>outsourcing</i>	3,38	Netral
Penerapan ketentuan baru	3,62	Tidak Setuju
Kerusuhan/unjuk rasa karyawan	3,55	Tidak Setuju
Kegagalan <i>utility</i>	3,75	Tidak Setuju

Deskripsi Risiko Operasional pada Bank Rakyat Indonesia

Deskripsi risiko operasional dalam penelitian ini adalah pengguna *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Salatiga.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada Tabel 10 menunjukkan bahwa responden wanita 56% lebih banyak dari responden laki-laki 44%. Sebagian besar status para responden 99% belum menikah. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan bulanan didominasi oleh responden yang berpenghasilan kurang dari 2.000.000 sebanyak 61 responden atau (61%).

Tabel 10
Karakteristik Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	44	44
	Wanita	56	56
Status	Menikah	1	1
	Belum Menikah	99	99
Penghasilan	< 2 Juta	61	61
	2–5 Juta	37	37
	> 5 Juta	2	2
	1–3 kali	71	71
	4–6 kali	13	13
	7–10 kali	9	9
	> 10 kali	7	7
	15–20	20	20
Usia	20–25	79	79
	25–30	1	1
	30–35	0	0
Pendidikan Terakhir	Tidak Tamat SD	0	0
	Sekolah Dasar (SD)	0	0
	SMP/Sederajat	0	0
	SMU/SMK/Sederajat	63	63
	Akademi/Sarjana	37	37
Lama Menggunakan	< 1 tahun	25	25
	1–2 tahun	39	39
	3–4 tahun	17	17
	4–5 tahun	11	11
	> 5 tahun	8	8

Dari data penggunaan *internet banking* dalam satu bulan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan *internet banking* per bulannya paling sering menggunakan dengan intensitas 1–3 kali sejumlah 71 orang (71%), kemudian dengan intensitas 4–6 kali sejumlah 13 orang (13%), dengan intensitas 7–10 kali sejumlah sembilan orang (9%), kemudian dengan intensitas

lebih dari 10 kali sejumlah tujuh orang (7%), dan dengan intensitas tidak pernah menggunakan *internet banking* tiap bulannya tidak ada (0%).

Dari rentang usia, mayoritas responden berusia antara 20–25 tahun sebanyak 79 orang (79%). Ini menunjukkan bahwa penggunaan *internet banking* didominasi oleh kaum muda. Dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan SMA sebanyak 63 orang (63%).

Dari data lama penggunaan *internet banking* tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan *internet banking* antara 1–2 tahun sejumlah 39 orang (39%), kemudian responden yang menggunakan *internet banking* kurang dari satu tahun sejumlah 25 orang (25%), dan responden yang menggunakan *internet banking* antara 4–5 tahun sejumlah 11 orang (11%), kemudian responden yang menggunakan *internet banking* lebih dari lima tahun sejumlah delapan orang (8%), dan responden yang menggunakan *internet banking* antara 3–4 tahun sejumlah 17 orang (17%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas pada Bank Rakyat Indonesia menyatakan tingkat signifikansi seluruh variabel $0,00 < 0,05$, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan *valid*. Uji reliabilitas pada Bank Rakyat Indonesia dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika $\text{Alpha} > 0,060$, maka reliabel. Dapat dilihat pada Tabel 11, nilai *Cronbach's Alpha* dari keseluruhan variabel melebihi 0,60, sehingga data dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Risiko Proses Internal	0,880	0,60	Reliabel
Risiko Manusia	0,810	0,60	Reliabel
Risiko Sistem	0,639	0,60	Reliabel
Risiko Eksternal	0,626	0,60	Reliabel
Risiko Hukum	0,619	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji tes reliabilitas dari data yang sudah diperoleh, dapat dilihat bahwa variabel Risiko Proses Internal diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,880, sehingga nilai pada variabel ini reliabel. Kemudian variabel Risiko Manusia diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,810, maka reliabel, kemudian variabel Risiko Sistem diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,639, maka reliabel, kemudian variabel Risiko Eksternal diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,626, dan Untuk variabel Risiko Hukum diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,619, maka reliabel.

Deskripsi Variabel Penelitian

Dari Tabel 12 risiko proses internal pada keseluruhan indikator memiliki nilai rata-rata yang terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari Bank Rakyat Indonesia tidak setuju jika risiko proses internal pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Hal ini dengan kata lain, menunjukkan bahwa responden BRI menganggap *internet banking* relatif aman.

Tabel 12
Deskripsi Risiko Proses Internal

Risiko Proses Internal	Rata-Rata	Kategori
Kesalahan dalam transaksi	3,51	Tidak Setuju
Dokumentasi tidak lengkap	3,79	Tidak Setuju
Kelalaian petugas pemasaran	3,63	Tidak Setuju
Pengendalian yang lemah	3,75	Tidak Setuju
Kesalahan pemberian informasi	3,76	Tidak Setuju
Laporan keuangan yang tidak lengkap	3,74	Tidak Setuju

Data statistik deskriptif pada Tabel 13 menunjukkan rata-rata keseluruhan *item* dari variabel risiko manusia pada Bank Rakyat Indonesia terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti rata-rata responden pada Bank Rakyat Indonesia sama-sama tidak setuju jika risiko manusia pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Pada indikator kedua dan keempat menunjukkan rata-rata responden termasuk dalam kategori netral, sebagian responden netral terhadap perputaran karyawan yang tinggi dan sengketa antar karyawan. Hal ini menarik

karena terdapat indikasi bahwa responden kurang mengetahui atau tidak yakin terhadap tidak adanya perputaran karyawan yang tinggi dan sengketa antar karyawan.

Tabel 13
Deskripsi Risiko Manusia

Risiko Manusia	Rata-rata	Kategori
Masalah kesehatan dan keselamatan kerja	3,45	Tidak Setuju
Perputaran karyawan yang tinggi	3,32	Netral
Penipuan internal	3,44	Tidak Setuju
Sengketa antar karyawan	3,34	Netral
Praktik manajemen buruk	3,69	Tidak Setuju
Pelatihan yang tidak memadai	3,59	Tidak Setuju
Tergantung pada karyawan tertentu	3,69	Tidak Setuju

Data statistik deskriptif Tabel 14 risiko sistem menunjukkan pada keseluruhan indikator memiliki nilai rata-rata yang terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari Bank Rakyat Indonesia tidak setuju jika risiko manusia pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Hal ini dengan kata lain, menunjukkan bahwa responden BRI menganggap *internet banking* relatif aman dari segi risiko sistem.

Tabel 14
Deskripsi Risiko Sistem

Risiko Sistem	Rata-rata	Kategori
Data yang tidak lengkap	3,58	Tidak Setuju
Kesalahan input data	3,61	Tidak Setuju
Pengendalian yang tidak memadai	3,65	Tidak Setuju
Gangguan pelayanan	3,61	Tidak Setuju

Data statistik deskriptif menunjukkan pada Tabel 15, rata-rata keseluruhan *item* dari variabel risiko eksternal pada Bank Rakyat Indonesia terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti rata-rata responden pada Bank Rakyat Indonesia sama-sama tidak setuju jika risiko eksternal pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. sedangkan pada indikator kesatu menunjukkan sebagian responden termasuk dalam kategori netral. Responden dalam melakukan transaksi *internet banking*, tidak merasa terlindungi dari penipuan dari luar memiliki jawaban netral.

Tabel 15
Deskripsi Risiko Eksternal

Risiko Eksternal	Rata-Rata	Kategori
Penipuan dari luar	3,31	Netral
Kebakaran	3,81	Tidak Setuju
Bencana Lain	3,85	Tidak Setuju
Kegagalan perjanjian <i>outsourcing</i>	3,6	Tidak Setuju
Penerapan ketentuan baru	3,73	Tidak Setuju
Kerusuhan/unjuk rasa karyawan	3,66	Tidak Setuju
Kegagalan <i>utility</i>	4,02	Tidak Setuju

Tabel 16
Deskripsi Risiko Hukum

Risiko Hukum	Rata-rata	Kategori
Penerapan ketentuan <i>know-your-customer</i>	3,43	Tidak Setuju
Kerahasiaan Bank	3,89	Tidak Setuju
Penerapan ketentuan data	3,84	Tidak Setuju

Data statistik deskriptif pada Tabel 16 menunjukkan rata-rata keseluruhan *item* dari variabel risiko hukum pada Bank Rakyat Indonesia terletak antara *range* 3,40–4,19 yang berarti rata-rata responden pada Bank Rakyat Indonesia sama-sama tidak setuju jika risiko hukum pada *internet banking* berisiko untuk digunakan Hal ini

dengan kata lain, menunjukkan bahwa responden BRI menganggap *internet banking* relatif aman dari segi risiko hukum.

Perbedaan Risiko Operasional Digital Banking Pada Bank Central Asia dan Bank Rakyat Indonesia

Pada Tabel 17 dapat dilihat pada risiko manusia nasabah BCA lebih skeptis terhadap penipuan internal dibandingkan nasabah BRI, dan nasabah BRI lebih skeptis terhadap terjadinya sengketa antar karyawan dibandingkan dengan nasabah BCA. Untuk risiko sistem nasabah BCA lebih skeptis terhadap gangguan pelayanan dibandingkan dengan nasabah BRI. Untuk risiko eksternal dapat dilihat BRI lebih skeptis terhadap penipuan dari luar dibandingkan dengan nasabah BCA, dan nasabah BCA lebih skeptis terhadap kegagalan perjanjian *outsourcing* dibandingkan dengan nasabah BRI. Bagi BCA kemungkinan perlu melihat masalah penipuan internal, gangguan pelayanan, dan kegagalan perjanjian *outsourcing*, sedangkan untuk BRI perlu melihat sengketa antar karyawan dan penipuan dari luar.

Tabel 17
Deskripsi Perbedaan BCA dan BRI

Indikator	Rata-Rata		Kategori	
	BCA	BRI	BCA	BRI
Risiko Manusia				
Penipuan internal	3,25	3,44	Netral	Tidak Setuju
Sengketa antar karyawan	3,44	3,34	Tidak setuju	Netral
Risiko Sistem				
Gangguan pelayanan	3,37	3,61	Netral	Tidak Setuju
Risiko Eksternal				
Penipuan dari luar	3,50	3,31	Tidak Setuju	Netral
Kegagalan perjanjian outsourcing	3,38	3,60	Netral	Tidak Setuju

Pada Tabel 18 menunjukkan deskripsi variabel risiko proses internal, risiko manusia, risiko sistem, risiko eksternal, persepsi risiko, dan risiko hukum dibahas pada bagian berikut analisis statistik deskriptif baik pada variabel keseluruhan dan untuk setiap indikator dari variabel yang diteliti berdasarkan pada nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan standar deviasi.

Data statistik deskriptif pada Tabel 18 menunjukkan rata-rata atau rata-rata keseluruhan *item* dari variabel risiko proses internal BCA adalah 3,97 terletak antara *range* 3,40–4,19 sedangkan BRI adalah 3,69 yang berarti rata-rata responden pada BCA dan BRI sama-sama tidak setuju jika risiko proses internal pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Dapat dilihat juga perbedaan antara kedua bank tersebut. BCA memiliki rata-rata lebih besar daripada BRI, maka dapat dikatakan bahwa BCA lebih dipercaya dari BRI karena memiliki skor skor lebih tinggi.

Variabel risiko manusia pada BCA memiliki nilai rata-rata 3,62 dan BRI 3,50, keduanya terletak pada *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari kedua bank tersebut tidak setuju jika risiko manusia pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Dari keenam indikator tersebut pada variabel risiko manusia, BCA memiliki skor lebih tinggi dari BRI, namun ada beberapa *item* yang menunjukkan BRI lebih tinggi seperti pada indikator kedua dan ketiga BCA memiliki efek negatif.

Variabel risiko sistem pada Bank Central Asia memiliki nilai rata-rata 3,68 dan Bank Rakyat Indonesia 3,61, keduanya terletak pada *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari kedua bank tersebut tidak setuju jika risiko sistem pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Sebagian besar BCA memiliki skor lebih tinggi dan memiliki efek positif pada risiko sistem, namun pada indikator keempat BCA memiliki skor yang lebih rendah dan memiliki efek negatif. Pada aspek gangguan pelayanan BCA lebih sering mengalami gangguan pelayanan dari BRI. Hal ini diduga berkaitan dengan kepemilikan satelit oleh BRI yang memungkinkan diminimalkannya gangguan pelayanan di BRI.

Variabel risiko eksternal pada Bank Central Asia memiliki nilai rata-rata 3,61 dan Bank Rakyat Indonesia 3,71, keduanya terletak pada *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari kedua bank tersebut tidak setuju jika risiko eksternal pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Dari kedua bank pada indikator ketujuh dalam variabel risiko eksternal, indikator nomor 7 pada Bank Rakyat Indonesia memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,02. Itu menunjukkan bahwa beberapa responden dari Bank Rakyat Indonesia tidak setuju jika Bank tidak dapat mengatasi kegagalan *utility service* (misal: jaring-

an satelit *error*). Pada indikator risiko eksternal sebagian besar BCA memiliki skor rendah dan memiliki efek negatif dan BRI memiliki skor tertinggi hampir di semua aspek dan memiliki efek positif. Keunggulan BRI dalam hal kepemilikan satelit tersebut menyebabkan rendahnya risiko eksternal yang dipersepsi nasabah bank tersebut dibandingkan persepsi nasabah BCA.

Variabel risiko hukum pada Bank Central Asia memiliki nilai rata-rata 3,77 dan Bank Rakyat Indonesia 3,72, keduanya terletak pada *range* 3,40–4,19 yang berarti responden dari kedua bank tersebut tidak setuju jika risiko hukum pada *internet banking* berisiko untuk digunakan. Dapat dilihat juga perbedaan antara kedua bank tersebut. Bank Central Asia memiliki rata-rata lebih besar dan memiliki efek positif pada semua aspek risiko hukum daripada Bank Rakyat Indonesia, maka dapat dikatakan bahwa Bank Central Asia lebih baik dan lebih dipercaya daripada Bank Rakyat Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan BCA mengelola risiko hukum yang banyak terkait dengan implementasi tata kelola mendapatkan pengakuan dari nasabah bank tersebut, sehingga dinilai lebih unggul bila dibandingkan dengan BRI. Hal ini diduga tidak dapat dilepaskan dari profesionalisme pengelolaan bank swasta dibandingkan bank pemerintah seperti BRI.

Tabel 18
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian BCA dan BRI

Indikator Empiris	BCA				BRI				Mean BCA -Mean BRI
	Min	Max	Mean	Std. Dev.	Min	Max	Mean	Std. Dev.	
Risiko Proses Internal									
Kesalahan dalam transaksi	2,00	5,00	3,82	0,99	1,00	5,00	3,51	1,21	0,31
Dokumentasi tidak lengkap	1,00	5,00	3,87	0,93	2,00	5,00	3,79	0,94	0,08
Kelalaian petugas pemasaran	2,00	5,00	3,89	0,83	2,00	5,00	3,63	0,97	0,26
Pengendalian yang lemah	1,00	5,00	4,09	0,91	1,00	5,00	3,75	0,96	0,34
Kesalahan pemberian informasi	1,00	5,00	4,04	1,00	1,00	5,00	3,76	0,98	0,28
Laporan keuangan yang tidak lengkap	1,00	5,00	4,14	0,86	1,00	5,00	3,74	1,03	0,40
Rata-rata risiko proses internal	1,33	5,00	3,97	0,92	1,33	5,00	3,69	1,01	0,28
Risiko Manusia									
Masalah kesehatan dan keselamatan kerja	1,00	5,00	3,51	0,97	1,00	5,00	3,45	1,01	0,06
Perputaran karyawan yang tinggi	1,00	5,00	3,14	1,11	1,00	5,00	3,32	1,09	-0,18
Penipuan internal	1,00	5,00	3,25	1,07	1,00	5,00	3,44	1,08	-0,19
Sengketa antar karyawan	1,00	5,00	3,44	1,01	1,00	5,00	3,34	1,12	0,10
Praktek manajemen buruk	2,00	5,00	4,05	0,74	1,00	5,00	3,69	0,86	0,36
Pelatihan yang tidak memadai	2,00	5,00	3,85	0,78	1,00	5,00	3,59	0,88	0,26
Tergantung pada karyawan tertentu	2,00	5,00	4,10	0,81	2,00	5,00	3,69	1,01	0,41
Rata-rata risiko manusia	1,42	5,00	3,62	0,92	1,14	5,00	3,50	1,00	0,12
Risiko Sistem									
Data yang tidak lengkap	1,00	5,00	3,82	0,86	1,00	5,00	3,58	0,90	0,24
Kesalahan input data	1,00	5,00	3,75	0,88	1,00	5,00	3,61	0,94	0,14
Pengendalian yang tidak memadai	1,00	5,00	3,80	0,77	2,00	5,00	3,65	0,78	0,15
Gangguan pelayanan	1,00	5,00	3,37	1,05	1,00	5,00	3,61	0,89	-0,24
Rata-rata risiko sistem	1,00	5,00	3,68	0,89	1,25	5,00	3,61	0,87	0,07
Risiko Eksternal									
Penipuan dari luar	1,00	5,00	3,50	1,06	1,00	5,00	3,31	1,01	0,19
Kebakaran	1,00	5,00	3,79	0,92	2,00	5,00	3,81	0,81	-0,02
Bencana Lain	1,00	5,00	3,71	1,02	1,00	5,00	3,85	0,88	-0,14
Kegagalan perjanjian <i>outsourcing</i>	1,00	5,00	3,38	0,94	1,00	5,00	3,60	0,96	-0,22
Penerapan ketentuan baru	1,00	5,00	3,62	0,92	1,00	5,00	3,73	0,88	-0,11
Kerusuhan/unjuk rasa karyawan	1,00	5,00	3,55	0,93	1,00	5,00	3,66	0,94	-0,11
Kegagalan <i>utility</i>	1,00	5,00	3,75	0,98	2,00	5,00	4,02	0,81	-0,27
Rata-rata risiko eksternal	1,00	5,00	3,61	0,96	1,28	5,00	3,71	0,89	-0,10
Risiko Hukum									
Penerapan ketentuan <i>know-your-customer</i>	1,00	5,00	3,54	0,92	1,00	5,00	3,43	0,89	0,11
Kerahasiaan Bank	1,00	5,00	3,89	0,90	1,00	5,00	3,89	0,88	0
Penerapan ketentuan data	1,00	5,00	3,90	0,87	1,00	5,00	3,84	0,92	0,05
Rata-rata risiko hukum	1,00	5,00	3,77	0,89	1,00	5,00	3,72	0,89	0,05
Rata-rata Keseluruhan	1,18	5,00	3,72	0,92	1,20	5,00	3,64	0,94	0,08

Uji Crosstab Nasabah BCA

Berdasarkan hasil uji *crosstab* gender nasabah BCA pada Tabel 19 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko di kalangan laki-laki dan perempuan untuk risiko proses internal (RPI), risiko sistem (RS) dan risiko eksternal (RE), hasil yang berkebalikan ditemukan untuk risiko manusia (RM) dan risiko hukum (RH). Laki-laki cenderung menganggap kedua risiko tersebut lebih tinggi dibandingkan perempuan.

Tabel 19

Hasil Uji Crosstab Gender Nasabah BCA

Gender	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
Laki-laki	22	29	23	28	21	30	30	21	20	31
%	43,1%	56,9%	45,1%	54,9%	41,2%	58,8%	58,8%	41,2%	39,2%	60,8%
Perempuan	18	31	26	23	23	26	25	24	28	21
%	36,7%	63,3%	53,1%	46,9%	46,9%	53,1%	51,0%	49,0%	57,1%	42,9%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* status pernikahan nasabah BCA pada Tabel 20 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko di kalangan nasabah yang belum menikah dan yang sudah menikah untuk sebagian besar risiko memiliki kesamaan, namun pada risiko hukum (RH) terdapat perbedaan. Nasabah yang belum menikah cenderung menganggap risiko tersebut lebih tinggi dibandingkan yang sudah menikah.

Tabel 20

Hasil Uji Crosstab Status Nasabah BCA

Status	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
Menikah	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Belum Menikah	40	59	49	50	44	55	54	45	47	52
%	40,4%	59,6%	49,5%	50,5%	44,4%	55,6%	54,5%	45,5%	47,5%	52,5%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* penghasilan nasabah BCA pada Tabel 21 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko di kalangan nasabah dengan penghasilan < 2 juta untuk risiko proses internal (RPI), untuk risiko manusia (RM), risiko sistem (RS) dan risiko hukum (RH), hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko eksternal (RE). Nasabah berpenghasilan 2–5 juta cenderung menganggap risiko tersebut lebih tinggi.

Tabel 21

Hasil Uji Crosstab Penghasilan Nasabah BCA

Penghasilan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
< 2 juta	23	34	28	29	26	31	38	19	27	30
%	40,4%	59,6%	49,1%	50,9%	45,6%	54,4%	66,7%	33,3%	47,4%	52,6%
2–5 juta	16	23	20	19	15	24	14	25	20	19
%	41,0%	59,0%	51,3%	48,7%	38,5%	61,5%	35,9%	64,1%	51,3%	48,7%
> 5 juta	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3
%	25,0%	75,0%	25,0%	75,0%	75,0%	25,0%	75,0%	25,0%	25,0%	75,0%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* penggunaan per bulan nasabah BCA pada Tabel 22 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko pada penggunaan 1–3 kali untuk risiko proses internal (RPI), untuk risiko manusia (RM), risiko sistem (RS) dan risiko hukum (RH), hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko eksternal (RE). Nasabah cenderung menganggap risiko tersebut lebih rendah. Pada

penggunaan 4–6 kali terdapat kesamaan untuk risiko proses internal, risiko sistem dan risiko hukum, hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko manusia dan risiko eksternal. Untuk penggunaan 7–10 kali semuanya memiliki kesamaan, dan untuk penggunaan > 10 kali terdapat kesamaan pada risiko proses internal, risiko manusia, risiko sistem, dan risiko eksternal namun hasil yang berkebalikan pada risiko hukum.

Tabel 22
Hasil Uji Crosstab Penggunaan Per Bulan Nasabah BCA

Penggunaan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
1–3 kali	22	23	21	24	19	26	28	17	24	21
%	48,9%	51,1%	46,7%	53,3%	42,2%	57,8%	62,2%	37,8%	53,3%	46,7%
4–6 kali	3	19	12	10	10	12	13	9	10	12
%	13,6%	86,4%	54,5%	45,5%	45,5%	54,5%	59,1%	40,9%	45,5%	54,5%
7–10 kali	4	8	5	7	4	8	3	9	5	7
%	33,3%	66,7%	41,7%	58,3%	33,3%	66,7%	25,0%	75,0%	41,7%	58,3%
>10 kali	11	10	11	10	11	10	11	10	9	12
%	52,4%	47,6%	52,4%	47,6%	52,4%	47,6%	52,4%	47,6%	42,9%	57,1%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* tingkat pendidikan nasabah BCA pada Tabel 23 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko pada tingkat pendidikan untuk risiko proses internal (RPI), untuk risiko manusia (RM), risiko sistem (RS) dan risiko eksternal (RE), hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko hukum (RH). Nasabah dengan tingkat pendidikan SMU dan S1 cenderung menganggap risiko tersebut lebih tinggi.

Tabel 23
Hasil Uji Crosstab Tingkat Pendidikan Nasabah BCA

Tingkat Pendidikan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
SMP	0	2	1	1	1	1	1	1	2	0
%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	100,0%	0,0%
SMU	26	40	33	33	29	37	34	32	31	35
%	39,4%	60,6%	50,0%	50,0%	43,9%	56,1%	51,5%	48,5%	47,0%	53,0%
S1	14	18	15	17	14	18	20	12	15	17
%	43,8%	56,2%	46,9%	53,1%	43,8%	56,2%	62,5%	37,5%	46,9%	53,1%

Tabel 24
Hasil Uji Crosstab Lama Menggunakan Nasabah BCA

Lama Menggunakan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
< 1 tahun	7	10	6	11	3	14	8	9	8	9
%	41,2%	58,8%	35,3%	64,7%	17,6%	82,4%	47,1%	52,9%	47,1%	52,9%
1-2 tahun	20	32	30	22	25	27	33	19	25	27
%	38,5%	61,5%	57,7%	42,3%	48,1%	51,9%	63,5%	36,5%	48,1%	51,9%
3-4 tahun	1	7	3	5	7	1	6	2	5	3
%	12,5%	87,5%	37,5%	62,5%	87,5%	12,5%	75,0%	25,0%	62,5%	37,5%
4-5 tahun	7	5	4	8	4	8	4	8	5	7
%	58,3%	41,7%	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	41,7%	58,3%
> 5 tahun	5	6	6	5	5	6	4	7	5	6
%	45,5%	54,5%	54,5%	45,5%	45,5%	54,5%	36,4%	63,6%	45,5%	54,5%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* lama menggunakan nasabah BCA pada Tabel 24 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko pada penggunaan < 1 tahun untuk keseluruhan risiko memiliki kesamaan. Penggunaan 1–2 tahun untuk risiko proses internal (RPI), risiko sistem (RS) dan risiko hukum (RH) memiliki kesamaan, hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko manusia dan risiko eksternal (RE). Nasabah cenderung menganggap risiko tersebut lebih rendah. Pada penggunaan 3–4 tahun terdapat kesamaan untuk risiko

sistem, risiko eksternal dan risiko hukum, hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko proses internal dan risiko hukum di mana nasabah cenderung memberikan skor tinggi. Untuk penggunaan 4–5 tahun semuanya memiliki kesamaan, namun pada risiko proses internal. Nasabah cenderung menganggap risiko lebih rendah dan untuk penggunaan > 5 tahun terdapat kesamaan pada risiko proses internal, risiko sistem, risiko eksternal, dan risiko hukum namun hasil yang berkebalikan pada risiko manusia.

Uji Crosstab Nasabah BRI

Berdasarkan hasil uji *crosstab* gender nasabah BRI pada Tabel 25 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko di kalangan laki-laki dan perempuan untuk risiko proses internal (RPI), risiko manusia (RM), risiko sistem (RS) dan risiko eksternal (RE), hasil yang berkebalikan ditemukan untuk risiko hukum (RH). Perempuan cenderung menganggap kedua risiko tersebut lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Tabel 25

Hasil Uji Crosstab Gender Nasabah BRI

Gender	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
Laki-laki	21	23	21	23	22	22	14	30	25	19
%	47,7%	52,3%	47,7%	52,3%	50,0%	50,0%	31,8%	68,2%	56,8%	43,2%
Perempuan	23	33	25	31	28	28	26	30	26	30
%	41,1%	58,9%	44,6%	55,4%	50,0%	50,0%	46,4%	53,6%	46,4%	53,6%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* status pernikahan nasabah BRI pada Tabel 26 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko di kalangan nasabah yang belum menikah dan yang sudah menikah untuk sebagian besar risiko memiliki kesamaan, namun pada risiko hukum (RH) terdapat perbedaan. Nasabah yang belum menikah cenderung menganggap risiko tersebut lebih rendah dibandingkan yang sudah menikah.

Tabel 26

Hasil Uji Crosstab Status Pernikahan Nasabah BRI

Status	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
Menikah	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Belum Menikah	44	55	45	54	49	50	39	60	50	49
%	44,4%	55,6%	45,5%	54,5%	49,5%	50,5%	39,4%	60,6%	50,5%	49,5%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* penghasilan nasabah BRI pada Tabel 27 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko di kalangan nasabah dengan penghasilan < 2 juta dan 2–5 juta untuk risiko proses internal (RPI), untuk risiko manusia (RM), dan risiko eksternal, hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko sistem (RS) dan risiko hukum (RH). Nasabah berpenghasilan < 2 juta cenderung menganggap risiko tersebut lebih tinggi.

Tabel 27

Hasil Uji Crosstab Penghasilan Nasabah BRI

Penghasilan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
< 2 juta	27	34	30	31	34	27	27	34	34	27
%	44,3%	55,7%	49,2%	50,8%	55,7%	44,3%	44,3%	55,7%	55,7%	44,3%
2–5 juta	17	20	16	21	15	22	13	24	17	20
%	45,9%	54,1%	43,2%	56,8%	40,5%	59,5%	35,1%	64,9%	45,9%	54,1%
> 5 juta	0	2	0	2	1	1	0	2	0	2
%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* penggunaan per bulan nasabah BRI pad Tabel 28 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko pada penggunaan 1–3 kali untuk risiko manusia (RM), risiko sistem (RS) dan risiko hukum (RH), hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko proses internal (RPI) dan risiko eksternal (RE). Nasabah cenderung menganggap risiko tersebut lebih tinggi. Pada penggunaan 4–6 kali terdapat kesamaan pada keseluruhan risiko. Untuk penggunaan 7–10 kali semuanya memiliki kesamaan, dan untuk penggunaan > 10 kali terdapat kesamaan pada risiko proses internal, risiko manusia, dan risiko hukum namun hasil yang berkebalikan pada risiko sistem dan risiko eksternal.

Tabel 28
Hasil Uji Crosstab Penggunaan Per Bulan Nasabah BRI

Penggunaan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
1–3 kali	34	37	37	34	37	34	32	39	39	32
%	47,9%	52,1%	52,1%	47,9%	52,1%	47,9%	45,1%	54,9%	54,9%	45,1%
4–6 kali	4	9	4	9	3	10	3	10	6	7
%	30,8%	69,2%	30,8%	69,2%	23,1%	76,9%	23,1%	76,9	46,2%	53,8%
7–10 kali	4	5	3	6	4	5	0	9	4	5
%	44,4%	55,6%	33,3%	66,7%	44,4%	55,6%	0,0%	100,0%	44,4%	55,6%
>10 kali	2	5	2	5	6	1	5	2	2	5
%	28,6%	71,4%	28,6%	71,4%	85,7%	14,3%	71,4%	28,6%	28,6%	71,4%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* tingkat pendidikan nasabah BRI pada Tabel 29 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko pada tingkat pendidikan untuk risiko proses internal (RPI), untuk risiko manusia (RM), dan risiko eksternal (RE), hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko sistem (RS) dan risiko hukum (RH). Nasabah dengan tingkat pendidikan SMU cenderung menganggap risiko tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan S1.

Tabel 29
Hasil Uji Crosstab Tingkat Pendidikan Nasabah BRI

Tingkat Pendidikan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
SMU	31	32	30	33	30	33	24	39	28	35
%	49,2%	50,8%	47,6%	52,4%	47,6%	52,4%	38,1%	61,9%	44,4%	55,6%
S1	13	24	16	21	20	17	16	21	23	14
%	35,1%	64,9%	43,2%	56,8%	54,1%	45,9%	43,2%	56,8%	62,2%	37,8%

Berdasarkan hasil uji *crosstab* lama menggunakan nasabah BRI pada Tabel 30 menunjukkan bahwa terdapat kesamaan persepsi risiko pada penggunaan < 1 tahun untuk keseluruhan risiko memiliki kesamaan namun untuk risiko hukum terdapat hasil yang berbeda. Penggunaan 1–2 tahun untuk risiko proses internal (RPI), risiko sistem (RS) dan risiko eksternal (RE) memiliki kesamaan, hasil yang berkebalikan ditemukan pada risiko manusia dan risiko manusia (RM) dan risiko hukum (RH).

Nasabah cenderung menganggap risiko tersebut lebih rendah. Pada penggunaan 3–4 tahun terdapat kesamaan pada keseluruhan risiko. Untuk penggunaan 4–5 tahun semuanya memiliki kesamaan, namun pada risiko hukum. Nasabah cenderung menganggap risiko lebih rendah dan untuk penggunaan > 5 tahun terdapat kesamaan pada risiko proses internal, risiko manusia, risiko sistem, dan risiko eksternal, namun hasil yang berkebalikan pada risiko hukum.

Tabel 31 menunjukkan bahwa persepsi nasabah BRI dan BCA berbeda pada risiko hukum untuk semua variable demografi. Sebaliknya persamaan persepsi nasabah kedua bank banyak terjadi untuk risiko proses internal. Dalam hal lama menggunakan, nasabah kedua bank berbeda persepsi untuk semua jenis risiko operasional.

Tabel 30

Hasil Uji Crosstab Lama Menggunakan Nasabah BRI

Lama Menggunakan	RPI		RM		RS		RE		RH	
	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah	Tinggi
< 1 tahun	12	13	16	9	16	9	15	10	14	11
%	48,0%	52,0%	64,0%	36,0%	64,0%	36,0%	60,0%	40,0%	56,0%	44,0%
1–2 tahun	17	22	20	19	18	21	9	30	21	18
%	43,6%	56,4%	51,3%	48,7%	46,2%	53,8%	23,1%	76,9%	53,8%	46,2%
3–4 tahun	9	8	5	12	8	9	7	10	4	13
%	52,9%	47,1%	29,4%	70,6%	47,1%	52,9%	41,2%	58,8%	23,5%	76,5%
4–5 tahun	3	8	2	9	5	6	5	6	6	5
%	27,3%	72,7%	18,2%	81,8%	45,5%	54,5%	45,5%	54,5%	54,5%	45,5%
> 5 tahun	3	5	3	5	3	5	4	4	6	2
%	37,5%	62,5%	37,5%	62,5%	37,5%	62,5%	50,0%	50,0%	75,0%	25,0%

Tabel 31

Hasil Rekapitulasi Uji Crosstab

FD	RPI		RM		RS		RE		RH	
	BCA	BRI	BCA	BRI	BCA	BRI	BCA	BRI	BCA	BRI
Gender	=	=	≠	=	=	=	=	=	≠	≠
Status	=	=	=	≠	=	≠	=	≠	≠	=
Penghasilan	=	=	≠	=	≠	≠	≠	=	≠	≠
penggunaan Per Bulan	≠	=	≠	≠	≠	≠	≠	≠	≠	≠
Tingkat Pendidikan	=	=	=	=	=	≠	=	=	≠	≠
Lama Menggunakan	≠	≠	≠	≠	≠	≠	≠	≠	≠	≠

Keterangan:

Sama : =

Berbeda : ≠

Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pada Bank Central Asia dan Bank Rakyat Indonesia tidak setuju jika *internet banking* memiliki risiko operasional yang tinggi; Dapat dilihat dari tabel statistik deskriptif Bank Central Asia dan Bank Rakyat Indonesia pada variabel risiko manusia, risiko sistem dan risiko eksternal terdapat sebagian responden yang memiliki nilai rata-rata netral. Ada sebagian nasabah yang merasakan adanya risiko dalam penggunaan *internet banking* terhadap risiko-risiko tersebut; Dapat dilihat pada tabel statistik deskriptif nilai rata-rata keseluruhan Bank Central Asia adalah 3,72 dan Bank Rakyat Indonesia 3,64, maka dapat dikatakan dari kedua bank tersebut Bank Central Asia memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dari Bank Rakyat Indonesia, maka dapat ditarik simpulan bahwa Bank Central Asia lebih tidak berisiko dalam penggunaan *internet banking* daripada Bank Rakyat Indonesia; Pada data keseluruhan dapat diketahui bahwa pada umumnya Bank Central Asia lebih dipercaya daripada Bank Rakyat Indonesia karena memiliki skor lebih tinggi dan memiliki efek positif pada segala aspek, namun pada beberapa *item* Bank Central Asia memiliki skor rendah dan memiliki efek negatif.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah, beberapa rumusan pertanyaan dalam kuesioner ada yang kurang tepat untuk ditanyakan kepada nasabah pada variabel risiko manusia seperti: Permasalahan kesehatan dan keselamatan kerja; Perputaran karyawan yang tinggi; Sengketa antar karyawan; Penipuan internal.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut: Bagi bank, Penelitian ini memberikan informasi bagi Bank Central Asia kemungkinan perlu melihat risiko operasional yang terjadi, seperti masalah penipuan internal, gangguan pelayanan, dan kegagalan perjanjian *outsourcing*, sedangkan untuk Bank Rakyat Indonesia perlu melihat sengketa antar karyawan dan penipuan dari luar. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pihak bank dalam hal memitigasi kemungkinan risiko yang akan terjadi pada penggunaan

layanan *internet banking*; Bagi nasabah, penelitian ini memberikan informasi bahwa penggunaan layanan *internet banking* tidak memiliki risiko operasional yang tinggi untuk digunakan, tapi kemungkinan akan terjadinya risiko itu sendiri ada, dan diharapkan nasabah dapat berhati-hati dalam menggunakan layanan *internet banking*; Bagi penelitian selanjutnya disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menambah variabel penelitian, tidak hanya memfokuskan pada *internet banking*, namun masih ada produk *digital banking* yang lainnya seperti *mobile banking*, *phone banking*, dan *sms banking*.

Referensi

- Cahyaningrum, A. D., & Atahau, A. D. R. (2020). Intellectual capital and financial performance: Banks' risk as the mediating variable. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 21–32.
- Darmadi, H. (2013). *Metode penelitian pendidikan dan sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(5), 319–339.
- Fasa, M. I., Saefullah, & Wati, A. (2016). Manajemen resiko perbankan syariah di Indonesia. *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 36–53.
- Fuad, H. (2017). Pengguna e-banking meningkat tajam. *Sindonews.com*. Diakses dari <https://ekbis.sindonews.com/berita/1172393/178/pengguna-e-banking-meningkat-tajam>
- Nasri, W., & Charfeddine, L. (2012). Factors affecting the adoption of internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior. *The Journal of High Technology Management Research*, 23(1), 1–14.
- Nugraha, I. S., & Atahau, A. D. R. (2018). The use analysis of internet banking among smes entrepreneurs. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(3), 542–556.
- Peraturan Bank Indonesia No. 11/25/PBI/2009 tentang perubahan atas PBI No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum atau bank konvensional.
- Peraturan Bank Indonesia No. 11/22/PBI/2010 tentang perubahan atas PBI Nomor 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko.
- Rao, P. (1996). Measuring consumer perceptions through factor analysis. *The Asian Manager (February-March)*.
- Sakti, M. A. J., Achsani, N. A., & Syarifuddin, F. (2018). Online banking implementation: Risk mapping using erm approach. *Bulletin of Monetary Economics and Banking*, 20(3), 1–28. <https://doi.org/10.21098/bemp.v20i3.824>
- Sujarweni, V. W. (2007). *SPSS untuk penelitian skripsi*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Sunarjo, & Yuniarti, S. (2017). Sistem pengendalian risiko operasional pada bank perkreditan rakyat dengan pendekatan indikator dasar. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 96–104