

## Analisis Pengelolaan Risiko pada Layanan Digital Banking Bank BNI

Ida Ayu Nuh Kartini<sup>a</sup>, Mohammad Luqman Farandi<sup>b</sup>, Bimantara Putra Ernanto<sup>c</sup>, Rafi Putra Indriarto<sup>d</sup>, Muhammad Thufail Musta'in<sup>e</sup>

*a,b,c,d,e Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia*  
*email: nuhkartini@untag-sby.ac.id\**

### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Received : 3 Desember 2025

Revised : 27 Desember 2025

Accepted : 4 Januari 2026

**Keywords:**

Digital banking, risk management, banking risk, BNI, digital security

**Kata Kunci:**

Digital banking, pengelolaan risiko, risiko perbankan, BNI, keamanan digital

**DOI: 10.62335**

### ABSTRACT

*The use of digital technology in the banking sector has changed the way people conduct transactions. Digital banking has now become the primary choice for banks to provide practical and fast services. Bank Negara Indonesia (BNI) is actively developing digital services to improve service quality. However, digital services also pose risks that can affect the security and stability of the banking system. This study focuses on identifying the risks in the use of digital banking and the risk management practices implemented by BNI. The research uses a descriptive qualitative approach with techniques of interviews, observation, and document review. The findings show that BNI's risk management is effective, although customer awareness of digital security needs to be improved.*

### ABSTRAK

*Pemanfaatan teknologi digital di sektor perbankan telah mengubah cara masyarakat bertransaksi. Digital banking kini menjadi pilihan utama bank untuk memberikan layanan praktis dan cepat. Bank Negara Indonesia (BNI) aktif mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan mutu pelayanan. Namun, layanan digital juga menghadirkan risiko yang dapat memengaruhi keamanan dan kestabilan sistem perbankan. Penelitian ini fokus pada identifikasi risiko dalam penggunaan digital banking serta pengelolaan risiko yang diterapkan oleh BNI. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan penelaahan dokumen. Temuan menunjukkan pengelolaan risiko BNI efektif, meskipun kesadaran nasabah tentang keamanan digital perlu ditingkatkan.*

## LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan, khususnya dalam penyediaan layanan kepada nasabah. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan aktivitas perbankan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka di kantor cabang kini dapat diakses secara daring melalui berbagai perangkat digital. Transformasi ini menuntut perbankan untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis (Sari & Nugroho, 2021; Pratama et al., 2022).

Digital banking menjadi salah satu bentuk inovasi strategis yang dikembangkan oleh perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri tanpa batasan ruang dan waktu. Di sisi lain, penerapan digital banking juga memberikan manfaat bagi bank berupa pengurangan biaya operasional, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan daya saing di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat (Putri & Handayani, 2020; Wibowo, 2021).

Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank milik negara turut berperan aktif dalam pengembangan layanan digital banking sebagai bagian dari strategi transformasi digital perusahaan. Implementasi layanan digital banking di BNI bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan nasabah sekaligus mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja operasional bank. Transformasi digital yang dilakukan oleh perbankan BUMN, termasuk BNI, juga sejalan dengan upaya peningkatan inklusi keuangan dan kualitas layanan perbankan nasional (Rahmawati & Kurniawan, 2022).

Namun demikian, pemanfaatan teknologi digital dalam layanan perbankan juga membawa konsekuensi berupa meningkatnya kompleksitas risiko yang harus dikelola secara sistematis. Risiko dalam layanan digital banking tidak hanya mencakup risiko operasional seperti gangguan sistem dan kesalahan teknis, tetapi juga risiko keamanan informasi, penyalahgunaan data nasabah, serta risiko yang muncul akibat rendahnya literasi dan kesadaran nasabah terhadap keamanan digital (Susanto & Widodo, 2021; Lestari et al., 2023). Risiko-risiko tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan nasabah dan mengganggu stabilitas operasional bank apabila tidak dikelola secara optimal.

Oleh karena itu, pengelolaan risiko yang efektif dan berkelanjutan menjadi aspek krusial dalam penyelenggaraan layanan digital banking. Bank dituntut untuk memiliki sistem manajemen risiko yang mampu mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan berbagai risiko yang timbul akibat pemanfaatan teknologi digital (Hidayat & Sari, 2020). Meskipun sejumlah penelitian telah membahas risiko perbankan digital secara umum, kajian yang secara khusus menganalisis pengelolaan risiko pada layanan digital banking di Bank Negara Indonesia (BNI) masih relatif terbatas. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan risiko pada layanan digital banking Bank BNI guna memberikan gambaran empiris mengenai praktik pengelolaan risiko dalam menghadapi tantangan digitalisasi perbankan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan manajemen risiko dalam pemanfaatan layanan digital banking di Bank Negara Indonesia (BNI) pada era transformasi teknologi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam melalui penelusuran proses, kebijakan, serta praktik pengelolaan risiko yang diterapkan berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di BNI Graha Pangeran Ahmad Yani Surabaya, yang dipilih dengan pertimbangan bahwa kantor cabang tersebut memiliki tingkat penggunaan layanan digital banking yang relatif tinggi. Lokasi ini dinilai representatif dalam menggambarkan implementasi digital banking BNI sekaligus penerapan manajemen risiko pada tingkat operasional.

Subjek penelitian meliputi pegawai BNI yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan layanan digital banking, seperti manajer risiko dan staf layanan digital. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung serta pemahaman informan terhadap risiko digital banking dan strategi mitigasi yang diterapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara bersifat semi-terstruktur dan bertujuan untuk menggali informasi terkait jenis risiko digital banking, mekanisme pengendalian risiko, serta peran edukasi nasabah dalam meminimalkan risiko operasional. Observasi dilakukan dengan menelaah publikasi resmi, pemberitaan media, serta materi edukasi digital yang disampaikan oleh BNI. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang bersumber dari laporan tahunan BNI, regulasi Otoritas Jasa Keuangan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan manajemen risiko perbankan.

Tahapan penelitian diawali dengan studi literatur untuk membangun landasan konseptual penelitian. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data lapangan guna mengidentifikasi bentuk risiko dan upaya mitigasi yang diterapkan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema utama, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai efektivitas penerapan manajemen risiko dalam mendukung keamanan dan keandalan layanan digital banking BNI.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Pemanfaatan Layanan Digital Banking di Bank BNI**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital banking di Bank Negara Indonesia (BNI) telah menjadi sarana utama dalam mendukung aktivitas transaksi nasabah. Berbagai fasilitas digital, seperti mobile banking dan internet banking, dimanfaatkan secara luas untuk kebutuhan transfer dana, pembayaran, serta transaksi keuangan lainnya. Tingginya tingkat pemanfaatan layanan digital ini mencerminkan keberhasilan BNI dalam menjalankan strategi transformasi digital yang berorientasi pada kemudahan dan kecepatan layanan.

Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa digital banking berperan strategis dalam

meningkatkan kualitas layanan perbankan sekaligus efisiensi operasional (Putri & Handayani, 2020). Adopsi layanan digital yang tinggi juga menunjukkan bahwa nasabah telah menjadikan teknologi digital sebagai bagian integral dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Namun, tingginya intensitas penggunaan tersebut menuntut bank untuk memastikan keandalan sistem serta pengelolaan risiko yang memadai agar kepercayaan nasabah tetap terjaga.

### **Risiko Dominan dalam Pemanfaatan Digital Banking**

Berdasarkan temuan lapangan, risiko yang paling dominan dalam pemanfaatan layanan digital banking di BNI tidak berasal dari sistem internal bank, melainkan dari faktor eksternal, khususnya perilaku nasabah. Kasus penipuan digital seperti phishing, social engineering, serta penyalahgunaan One Time Password (OTP) masih ditemukan dan umumnya dipicu oleh kurangnya kehati-hatian nasabah dalam menjaga kerahasiaan data pribadi.

Hasil ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa risiko digital banking tidak hanya bersumber dari aspek teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi dan kesadaran pengguna terhadap keamanan digital (Susanto & Widodo, 2021; Lestari et al., 2023). Dengan demikian, risiko digital banking perlu dipahami sebagai risiko multidimensional yang mencakup aspek teknis, manusia, dan proses.

### **Stabilitas Sistem dan Risiko Teknis Digital Banking**

Selain risiko yang bersumber dari perilaku nasabah, penelitian ini juga menemukan adanya potensi gangguan teknis, seperti kendala jaringan dan keterlambatan sistem. Namun, gangguan tersebut bersifat insidental dan terjadi dengan frekuensi yang relatif rendah. Pihak BNI menyampaikan bahwa kondisi tersebut telah diantisipasi melalui prosedur pemeliharaan sistem secara berkala serta mekanisme penyampaian informasi kepada nasabah apabila terjadi gangguan layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki BNI relatif stabil dan mampu mendukung operasional layanan digital banking. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratama et al. (2022) yang menyatakan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan layanan perbankan digital dan meminimalkan risiko operasional.

### **Penerapan Manajemen Risiko Digital Banking di BNI**

Dalam rangka mengendalikan berbagai risiko tersebut, BNI menerapkan strategi manajemen risiko yang bersifat terintegrasi. Penguatan sistem keamanan dilakukan melalui penerapan autentikasi berlapis, seperti penggunaan PIN transaksi, OTP, biometrik, serta sistem pemantauan transaksi secara real time. Selain itu, BNI juga menerapkan pengendalian internal melalui pengawasan berkala dan prosedur penanganan insiden digital.

Penerapan strategi tersebut mencerminkan prinsip manajemen risiko yang mencakup identifikasi, pengendalian, dan pemantauan risiko secara berkelanjutan. Hidayat dan Sari (2020) menegaskan bahwa efektivitas manajemen risiko perbankan sangat ditentukan oleh kemampuan bank dalam mengintegrasikan sistem pengendalian internal dengan teknologi informasi yang andal. Dengan demikian, praktik manajemen risiko yang diterapkan BNI dapat dinilai telah berjalan secara

sistematis dalam mendukung keamanan layanan digital banking.

### **Peran Edukasi Nasabah dalam Pengendalian Risiko Digital**

Hasil penelitian juga menegaskan bahwa edukasi nasabah memiliki peran strategis dalam meminimalkan risiko digital banking. BNI secara aktif menyampaikan imbauan dan informasi terkait keamanan digital melalui berbagai media komunikasi, seperti aplikasi digital, pesan singkat, dan media sosial. Upaya edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran nasabah dalam menjaga kerahasiaan data serta memahami potensi risiko transaksi digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati dan Kurniawan (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan literasi digital nasabah berkontribusi signifikan dalam menekan risiko kesalahan operasional dan kejahatan digital di sektor perbankan. Oleh karena itu, meskipun penerapan manajemen risiko digital banking di BNI dapat dinilai efektif, upaya peningkatan literasi dan edukasi nasabah perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi mitigasi risiko jangka panjang.

### **PENUTUP / KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa layanan digital banking di Bank Negara Indonesia (BNI) telah diimplementasikan secara luas dan menjadi kanal utama dalam aktivitas transaksi nasabah. Transformasi digital yang dilakukan BNI mampu meningkatkan efisiensi layanan dan kemudahan akses perbankan, namun sekaligus menghadirkan berbagai risiko yang perlu dikelola secara sistematis.

Risiko utama dalam pemanfaatan layanan digital banking BNI tidak sepenuhnya bersumber dari kelemahan sistem internal bank, melainkan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya perilaku dan tingkat literasi digital nasabah. Modus kejahatan digital seperti phishing dan penyalahgunaan One Time Password (OTP) masih menjadi tantangan yang signifikan dalam operasional layanan digital.

BNI telah menerapkan manajemen risiko digital banking secara komprehensif melalui penguatan sistem keamanan, pengendalian internal, serta pemantauan transaksi secara berkelanjutan. Selain itu, upaya edukasi kepada nasabah menjadi komponen penting dalam meminimalkan risiko operasional. Secara keseluruhan, penerapan manajemen risiko digital banking di BNI dapat dinilai efektif dalam menjaga keamanan dan keandalan layanan, meskipun peningkatan literasi digital nasabah masih perlu terus dilakukan secara berkelanjutan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Hidayat, R., & Sari, M. P. (2020). Manajemen risiko perbankan dalam menghadapi era digital. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 345–356.

- Lestari, D., Anwar, M., & Putra, R. A. (2023). Risiko keamanan informasi pada layanan digital banking di Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(1), 15–28.
- Pratama, A. R., Wijaya, H., & Nugraha, F. (2022). Transformasi digital perbankan dan implikasinya terhadap kualitas layanan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 201–214.
- Putri, N. A., & Handayani, S. R. (2020). Pengaruh digital banking terhadap efisiensi operasional perbankan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 79(1), 45–54.
- Rahmawati, I., & Kurniawan, D. (2022). Peran bank BUMN dalam mendorong transformasi digital dan inklusi keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(2), 165–178.
- Sari, D. P., & Nugroho, B. S. (2021). Inovasi layanan perbankan berbasis teknologi digital di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(1), 89–102.
- Susanto, A., & Widodo, T. (2021). Manajemen risiko teknologi informasi pada industri perbankan digital. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 18(2), 233–247.
- Wibowo, E. (2021). Digital banking dan daya saing industri perbankan nasional. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 112–123.