



JBK

Jurnal Bisnis & Kewirausahaan
Volume 20 Issue 01, Year 2024

ISSN (*print*) : 0216-9843

ISSN (*online*) : 2580-5614

Homepage : <http://ojs2.pnb.ac.id/index.php/JBK>

Pendekatan Kualitatif Pengendalian Risiko Operasional pada Sistem Pembayaran Digital Usaha Kecil dan Menengah di Kabupaten Badung

Inggrid,T.M ¹, Ni Nyoman Aryaningsih ^{2*}, I Made Bagiada ³

^{1 2 3}Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali

²nyomanaryaningsih@pnb.ac.id

Abstract. Society's dependence on digital technology emerged along with the development of digital technology. Digital technology has now innovated and one of the innovations is in the payment sector, namely the digital payment system. This digital payment system not only has many benefits but also has many risks, one of which is operational risk. This operational risk often occurs in MSMEs that receive digitalization encouragement by the government without adequate management to manage the operational risks of the digital payment system. This research aims to analyze the risk management process by identifying risks, assessing risks, classifying risk responses, and controlling operational risks of digital payment systems. The method used in this paper is a combination of qualitative and quantitative. A qualitative approach is used to identify risks and control operational risks of digital payment systems. A quantitative approach is used to assess risks and classify operational risks of digital payment systems. This research will be in accordance with the risk management process whose data will be obtained from informants and respondents. The results of this research are controls that can be implemented to anticipate losses caused by operational risks of digital payment systems for MSMEs. The implication of this research is that operational risk has a very important role for MSME businesses, so risks are designed to be anticipated at an early stage, for the sustainability of the MSME.

Keywords: *operational risk controlling, digital payment systems, MSMEs*

Abstrak. Ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital muncul seiring dengan berkembangnya teknologi digital. Teknologi digital kini telah berinovasi dan salah satu inovasinya adalah pada bidang pembayaran yaitu sistem pembayaran digital. Sistem Pembayaran digital ini tidak hanya memiliki banyak manfaat namun juga memiliki banyak risiko, salah satunya adalah risiko operasional. Risiko operasional ini sering terjadi pada UMKM yang mendapat dorongan digitalisasi oleh pemerintah tanpa adanya manajemen yang memadai untuk mengelola risiko operasional dari sistem pembayaran digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen risiko dengan melakukan identifikasi risiko, menilai risiko, mengklasifikasikan respon risiko, dan pengendalian risiko operasional sistem pembayaran digital. Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah kombinasi dari kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk identifikasi risiko, dan pengendalian risiko operasional system pembayaran digital. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menilai risiko dan mengklasifikasikan risiko operasional system pembayaran digital. Penelitian ini akan sesuai dengan proses manajemen risiko yang datanya akan diperoleh dari informan dan responden. Hasil penelitian ini berupa pengendalian yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi kerugian yang disebabkan oleh risiko operasional sistem pembayaran digital pada UMKM. Implikasi penelitian adalah adalah risiko operasional memiliki peran sangat penting bagi usaha umkm, sehingga risiko didesainantisipasi pada tahap awal, untuk keberlanjutan UMKM.

Kata Kunci: *pengendalian risiko operasional, sistem pembayaran digital, UMKM*

PENDAHULUAN

Pengelolaan risiko dalam bisnis sangat penting diperhatikan oleh pelaku bisnis pada seluruh sektor bisnis tanpa kecuali. Beberapa risiko dapatantisipasi sebelum aktivitas bisnis dilakukan oleh individu. Sirait & Susanty (2016) terdapat proses risiko yang dilakukan oleh pelaku bisnis, yaitu: identifikasi risiko, penilaian risiko, respon risiko, dan pengendalian risiko. Identifikasi Risiko adalah upaya yang dilakukan untuk mengetahui, mencari dan menemukan risiko yang kemungkinan terjadi baik dari pihak internal maupun eksternal. Penilaian Risiko adalah pengukuran terhadap risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya agar dapat mengetahui dampak buruk yang dapat merugikan perusahaan. Respon risiko proses memilih dan menerapkan langkah-langkah pengelolaan risiko. Respon risiko dapat dilakukan dengan memilih keputusan berdasarkan hasil penilaian risiko dan sesuai dengan level risiko. Risiko bagi pelaku bisnis cenderung pada risiko operasional, sejalan dengan munculnya perkembangan teknologi yang sangat pesat. Teknologi saat ini sangat menentukan kecepatan dan perkembangan aktivitas bisnis. Solow (1956); As Sajjad,dkk.(2020) diperkuat oleh penelitian Aryaningsih & Irianto (2021) perkembangan teknologi memiliki peran dominan dalam mendorong peningkatan produksi pada perekonomian suatu negara dan persaingan pasar. Namun di lain kemajuan teknologi juga menimbulkan potensi risiko dalam jangka pendek. Perkembangan teknologi saat ini telah menciptakan suatu fenomena baru di lingkungan masyarakat terutama pada pelaku usaha. Ketergantungan dan kebutuhan teknologi tidak bisa dihindari oleh siapapun tanpa terkecuali, mulai dari pemerintah, sektor swasta maupun sektor usaha kecil dan menengah. Saat ini teknologi telah berinovasi dalam berbagai bidang bisnis (Fadhillah, dkk, 2021). Salah satu inovasi teknologi adalah penggunaan sistem pembayaran digital dalam bidang transaksi keuangan saat pandemic covid-19, yaitu pembayaran dengan E-Wallet. Temuan Suhaimi (2020).Sistem pembayaran digital saat pandemic dapat mengurangi dan menghindari risiko.

Sudianyani dkk (2016) penggunaan internet di Indonesia telah meningkat 30% dan laporan Bank Indonesia tahun 2022 bahwa penggunaan Sistem Pembayaran Digital di Indonesia telah meningkat sebesar 43,24%. Hal tersebut terjadi karena banyaknya manfaat yang ditawarkan oleh sistem pembayaran digital seperti efisiensi, efisien, dan kemudahan (Tarantang, dkk.2019); Hardiky, dkk,(2021). Namun selain manfaat, sistem pembayaran digital ternyata memiliki banyak risiko, salah satunya adalah risiko operasional. Risiko Operasional menurut Fahmi (2014) meliputi risiko sumber daya manusia, teknologi, proses dan eksternalitas.

Selanjutnya Fahmi (2014) menyebutkan terdapat empat bentuk risiko operasional, yaitu: risiko sumber daya manusia, risiko teknologi, risiko proses, dan risiko eksternal. Risiko Sumber Daya Manusia, yaitu risiko yang terjadi akibat kesalahan yang dilakukan oleh manusia atau human error. Penelitian Alifiana dan susanti (2018); Raharjo,dkk (2022) disebutkan penggunaan teknologi pada usaha kecil dan rumah tangga memiliki potensi risiko dan risiko sumber daya manusia.Oleh karena itu diperlukan kajian penanganan risiko. Selain itu, risiko juga ditimbulkan oleh penggunaan teknologi/transfer teknologi. Penelitian Aryaningsih & Irianto (2021) menyebutkan teknologi mampu meningkatkan nilai manfaat bisnis dan menurunkan biaya dalam jangka panjang, namun dalam jangka pendek teknologi dapat menimbulkan risiko bilamana tidak dikelola dengan strategi bisnis yang tepat (Sharif,dkk,2015). Risiko Teknologi, yaitu akibat kegagalan penggunaan suatu sistem dan teknologi pada suatu perusahaan dalam kegiatan operasionalnya.Jikrillah, dkk (2021), penggunaan teknologi dapat menjaga keberlangsungan usaha, sehingga risiko berproses mengikuti alur usaha pada masa yang akan datang. Risiko juga timbul dari penyimpangan dari proses operasional atau adanya kombinasi kesalahan dari sumber daya manusia teknologi dan material. Risiko eksternal adalah risiko yang berasal dari luar perusahaan itu sendiri

Risiko operasional tersebut tidak hanya akan terjadi pada usaha-usaha besar, namun juga pada usaha-usaha kecil seperti usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang saat ini kerap

menggunakan Sistem Pembayaran Digital karena adanya dorongan digitalisasi dari pemerintah. Digitalisasi ini menjadi kurang menguntungkan mengingat manajemen UMKM yang masih bersifat tradisional dan kurang memadai, sehingga UMKM harus mencari cara lain untuk mengelola risiko operasional sistem pembayaran digital. Salah satunya dengan menerapkan manajemen risiko. Menurut Sirait & Susanty (2016) proses manajemen risiko meliputi identifikasi, penilaian, respon, dan pengendalian risiko. Saat ini, masih lemahnya penanganan risiko operasional pada pengelolaan usaha UMKM yang berbasis transaksi digital, maka dipandang perlu pemahaman dan kompetensi pelaku usaha UMKM tentang manajemen risiko dan dampak risiko terhadap keberlanjutan usaha tersebut. Ardia, dkk (2017); Ita (2021); Haryani, dkk. (2022) menyebutkan bahwa manajemen risiko merupakan strategi bisnis bagi pelaku usaha untuk mengantisipasi risiko. Purnomo (2019) menyebutkan penggunaan teknologi digital sebagai pengembangan entrepreneurship digital dalam pengembangan bisnis. Namun demikian, penggunaan digitalisasi dalam pengelolaan bisnis sebagai bagian dari risiko operasional yang dapat menentukan besaran biaya perusahaan. Oleh karena itu, proses risiko operasional sistem pembayaran digital seharusnya dapat diidentifikasi, dinilai, direspon dan dikendalikan, sehingga dapat membantu UMKM dalam hal: (1) mendeteksi risiko operasional lebih awal, dan (2) mengantisipasi kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan sistem pembayaran digital. Permasalahan dan kajian risiko masih banyak perdebatan dan perbedaan pandangan dari berbagai hasil penelitian beberapa wilayah di Indonesia, sehingga dipandang perlu penelitian bertujuan melakukan kajian kualitatif risiko operasional pada sistem pembayaran digital di kabupaten Badung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi dari kualitatif dan kuantitatif, agar mampu menggali dan mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian. Data primer dalam penelitian ini berupa pandangan dan respon pelaku UMKM ketika wawancara dan mengisi kuesioner dan data sekunder berupa data profil UMKM yang diperoleh dari internet. Subyek penelitian adalah pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berada pada Kabupaten Badung. Penelitian dilakukan selama tujuh bulan dari awal bulan Januari sampai Juli 2023.

Penelitian dilakukan beberapa tahap, yaitu: tahap pertama melakukan identifikasi risiko dengan melakukan wawancara. Substansi wawancara mengenai risiko operasional dengan sistem pembayaran digital. Wawancara dilakukan pada 10 orang informan. Tahap kedua, yaitu menilai dampak dan frekuensi risiko dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada pelaku UMKM sejumlah 50 orang responden. Jumlah responden diperoleh berdasarkan hasil survei dan informasi pelaku UMKM secara purposive sampling. Karakteristik responden didasarkan atas (1) pelaku UMKM yang melakukan transaksi digital minimal 2 tahun, dan (2) pelaku UMKM pernah mengikuti pelatihan sosialisasi digitalisasi. Hasil kuesioner dilakukan tabulasi nilai. Tahap ketiga, adalah menghitung matriks risiko dan level risiko. Tahap keempat adalah membuat keputusan atas respon risiko dan pengendalian manajemen yang tepat.

Langkah identifikasi risiko dilakukan dengan pengumpulan data dengan wawancara mengenai risiko operasional sistem pembayaran digital kepada 10 pelaku UMKM. Penentuan sejumlah 10 orang informan didasarkan pada penelitian sebelumnya bahwa tidak ada batasan yang pasti jumlah informan, Sejumlah penelitian menyebutkan informan minimal digunakan 5-20 orang. Namun demikian penelitian ini menentukan hanya 10 orang informan. Selanjutnya hasil identifikasi risiko dianalisis untuk melihat kemungkinan dampak dan frekuensinya. Langkah berikutnya menyebarkan kuesioner untuk mengetahui nilai dampak dan frekuensi risiko. Selanjutnya hasil kuesioner ditabulasi nilai dampak dan frekuensi risiko. Langkah berikutnya

menghitung nilai dampak dan frekuensi risiko, kemudian disusun dalam matriks risiko. Tujuan menyusun matriks risiko, yaitu untuk mengetahui tingkat risiko yang muncul dalam sistem pembayaran digital. Tahap terakhir yaitu membuat keputusan atas risiko yang muncul agar dapat dibuat sistem pengendalian manajemen yang tepat. Rujukan penilai risiko operasional dipergunakan temuan Sirait & Susanty (2016).

Tabel 1. Matrik Risiko

<i>Severity / Score</i>		Sangat Kecil	Kecil	Menengah	Besar	Sangat Besar	
		1	2	3	4	5	
<i>Occurance / Score</i>	Sangat Sering	5	Low	Moderate	High	Extreme	Extreme
	Serang	4	Low	Moderate	High	Extreme	Extreme
	Menengah	3	Very Low	Low	Moderate	High	High
	Jarang	2	Very Low	Low	Low	Moderate	Moderate
	Sangat Jarang	1	Very Low	Very Low	Very Low	Low	Low

Sumber: (Sirait & Susanty, 2016)

Respon risiko proses memilih dan menerapkan langkah-langkah pengelolaan risiko. Respon risiko dapat dilakukan dengan memilih keputusan berdasarkan hasil penilaian risiko dan sesuai dengan level risiko. Manajemen dapat memilih respon risiko dengan menghindari (*avoiding*), menerima risiko yang berdampak kecil dan jarang terjadi (*accepting*), mengurangi (*reducing*), mengalihkan atau menanggung bersama risiko atau sebagian dari risiko dengan pihak lain (*transfer risk*). Pengendalian Risiko merupakan suatu tindakan yang disarankan untuk dilakukan agar dapat menerima risiko, mengurangi risiko, membagi risiko dan menghindari risiko dengan pengendalian yang sesuai dengan setiap risiko. Respon risiko, nilai risiko, tingkat risiko, kriteria risiko, keputusan manajemen atas risiko dapat ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Respon Risiko

Nilai Risiko	Level	Kriteria untuk Manajemen Risiko	
1-3	Very Low	Dapat diterima	Pengendalian yang cukup
4-6	Low	Di pantau	Pengendalian yang cukup
7-10	Moderate	Pengendalian manajemen	Pengendalian yang cukup
11-15	High	Harus menjadi perhatian manajemen	Dapat diterima hanya dengan pengendalian yang baik
11-15	Extreme	Tidak dapat diterima	Dapat diterima hanya dengan pengendalian yang baik

Sumber: Data Primer diolah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko dilaksanakan dengan melakukan wawancara kepada sepuluh UMKM di Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan ditemukan sejumlah sepuluh

risiko operasional dalam sistem pembayaran digital dan dua belas (12) risiko sistem pembayaran digital yang dapat mengancam kegiatan operasional pada UMKM. Hasil identifikasi risiko operasional ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Identifikasi Risiko Operasional dalam Sistem Pembayaran Digital

Bentuk Risiko	Kode	Risiko
Sumber Daya Manusia	A1	Pencurian/kesalahan disengaja yang dilakukan oleh pekerja
	A2	Pekerja tidak mengerti penggunaan Sistem Pembayaran Digital
	A3	Pekerja tidak teliti menangani pembayaran Sistem Pembayaran Digital
Teknologi	A4	Gangguan sistem dari pusat ketika menggunakan Sistem Pembayaran Digital
	A5	Gangguan jaringan internet ketika menggunakan Sistem Pembayaran Digital
Proses	A6	Salah transfer akibat kesalahan input nominal, jenis bank, nomor tujuan (kelalaian pekerja)
	A7	Erornya Sistem Pembayaran Digital akibat kesalahan pekerja
	A8	Adanya biaya tambahan dalam menggunakan Sistem Pembayaran Digital
Eksternalitas	A9	Terjadinya retas/pembobolan Sistem Pembayaran Digital
	A10	Penipuan yang dilakukan oleh pelanggan

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil wawancara lapangan ditemukan dua belas (12) risiko sistem pembayaran digital yang dapat mengancam kegiatan operasional pada UMKM. Hasil identifikasi risiko sistem pembayaran digital dapat ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Identifikasi Risiko Sistem Pembayaran Digital

Sistem Pembayaran Digital	Kode	Risiko
<i>Mobile Banking</i>	B1	Pembobolan <i>Mobile Banking</i> melalui <i>phising</i>
	B2	<i>Mobile Banking</i> terblokir akibat kesalahan <i>password</i>
	B3	Gangguan jaringan dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i>
	B4	Pekerja jarang memeriksa bukti transaksi <i>Mobile banking</i>
<i>Internet Banking</i>	B5	Website <i>Internet Banking</i> gadungan
	B6	Gangguan jaringan dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>
<i>SMS Banking</i>	B7	Tidak mengetahui status transaksi <i>SMS Banking</i>
	B8	Pekerja jarang memeriksa saldo setelah transaksi <i>SMS Banking</i>
<i>E-Money</i>	B9	Tidak memadainya fasilitas <i>E-Money</i>
	B10	Rusaknya <i>E-money</i>
<i>E-Wallet</i>	B11	Pencurian yang dilakukan oleh pekerja ketika menggunakan <i>E-Wallet</i>
	B12	Erornya sistem <i>E-Wallet</i>

Sumber: Data Primer diolah

Penilaian Risiko

Penilaian risiko dilakukan berdasarkan tingkat frekuensi kejadian risiko (*occurrence*) dan dampak kejadian risiko (*severity*) berdasarkan penelitian Sirait & Susanty (2016). Penilaian risiko bertujuan untuk menemukan nilai setiap risiko dan *level* risiko. Nilai tingkat frekuensi dan dampak risiko diperoleh dari jawaban kuesioner yang telah diuji valid dan reliabel. Nilai uji valid dan reliabel dikalikan dengan bobot untuk menemukan nilai risiko. Nilai risiko yang diperoleh tersebut kemudian dipetakan dalam matriks risiko. Matriks risiko digunakan untuk memetakan risiko, berdasarkan tingkat frekuensi risiko (*occurrence*) dan tingkat dampak kejadian risiko (*severity*), sehingga dapat mengetahui level dari risiko tersebut. Hasil perhitungan matriks risiko dapat ditunjukkan pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Matriks Risiko Operasional dalam Sistem Pembayaran Digital

<i>Severity / Score</i>		Sangat Kecil	Kecil	Menengah	Besar	Sangat Besar
<i>Occurance / Score</i>		1	2	3	4	5
Sangat Sering	5					
Sering	4			A7		
Menengah	3			A1, A4, A5, A9, B2, B7, B8, B11	A6	
Jarang	2		A2, A3, A8, A10, B1, B3, B4, B5, B6, B9, B12			
Sangat Jarang	1	B10				

Sumber: Data Primer diolah

Respon Risiko

Risiko level sangat rendah (*Level Very Low Risk*). Berdasarkan hasil respon risiko bahwa terdapat satu risiko yang berasal dari risiko sistem pembayaran digital dengan kode B10. Hasil penilaian risiko menunjukkan bahwa risiko dengan *level very low* memiliki nilai sebesar 2,6 sehingga respon risiko yang dapat dilakukan adalah menerima risiko dengan menerapkan pengendalian manajemen. Risiko level rendah (*Level Low Risk*). Berdasarkan hasil respon risiko bahwa ditemukan empat (4) risiko berasal dari risiko operasional dengan kode A2, A3, A8, dan A10 dan tujuh (7) berasal dari Risiko Sistem Pembayaran Digital dengan kode B1, B3, B4, B5, B6, B9 dan B12. Respon risiko yang dapat dilakukan melakukan pemantauan terhadap risiko-risiko tersebut dan melakukan pengendalian manajemen agar risiko-risiko tersebut tidak menghambat atau mengancam proses transaksi pada UMKM. Risiko level sedang (*Level Moderate Risk*). Berdasarkan hasil respon risiko pada kategori ini ditemukan empat (4) risiko berasal dari risiko operasional dengan kode A1, A4, A5, dan A9 dan empat (4) risiko berasal dari risiko sistem pembayaran digital B2, B7, B8, dan B11. Respon risiko yang mungkin dilakukan pada *level* ini adalah, menerima risiko namun tetap memperhatikan dan memantau risiko tersebut agar tidak timbul kembali. Risiko level tinggi (*Level High Risk*). Berdasarkan hasil respon risiko pada level ini ditemukan dua (2) risiko berasal dari risiko operasional dengan kode A6 dan A7. Respon risiko dapat dilakukan dengan menaruh perhatian khusus pada risiko dan melakukan pengendalian manajemen yang baik. Kedua risiko dengan level *high* tersebut termasuk dalam risiko proses yang mana berasal dari kesalahan sumber daya manusia dan teknologi, sehingga dapat dilakukan pemantauan dan pengendalian terhadap kedua hal tersebut.

Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko bertujuan untuk mengetahui tindakan dalam mengelola risiko operasional sistem pembayaran digital dan membantu UMKM terhindar risiko. Risiko yang muncul dapat diantisipasi dan terhindar dari kemungkinan kerugian yang timbul akibat risiko operasional sistem pembayaran digital. Berdasarkan hasil kuesioner terdapat tiga pengelompokan pengendalian risiko operasional system pembayaran digital dapat ditunjukkan pada Tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Pengendalian Risiko Operasional Sistem Pembayaran Digital

Level	Kode	Risiko	Pengendalian
Low Risk	A2	Pekerja tidak mengerti penggunaan Sistem Pembayaran Digital	Merekrut pekerja yang menguasai teknologi digital dan memberikan pelatihan atau pengetahuan pada pekerja mengenai penggunaan sistem pembayaran digital
	A3	Pekerja tidak teliti menangani pembayaran Sistem Pembayaran Digital	Menetapkan SOP mengenai pengecekan dan menekankan pekerja agar mengikuti SOP yang telah ditetapkan dalam situasi apapun.
	A8	Adanya biaya tambahan dalam menggunakan Sistem Pembayaran Digital	Memberikan pengetahuan mengenai biaya tambahan pada pekeja dan menghindari penggunaan sistem pembayaran yang berbeda.
Moderate	A10	Penipuan yang dilakukan oleh pelanggan	Menekankan pekerja untuk selalu melakukan cek saldo dan mutasi untuk membuktikan penerimaan pembayaran
	A1	Pencurian/kesalahan disengaja yang dilakukan oleh pekerja	Merekrut pekerja dengan maksimal agar mendapat pekerja yang terpercaya dan mengganti pekerja yang tidak terpercaya.
	A4	Gangguan sistem dari pusat ketika menggunakan Sistem Pembayaran Digital	Menyediakan sistem pembayaran digital lain atau menerima pembayaran melalui <i>cash</i> .
	A5	Gangguan jaringan internet ketika menggunakan Sistem Pembayaran Digital	Beralih menggunakan WIFI atau mengganti provider
High	A9	Terjadinya retas / pembobolan Sistem Pembayaran Digital	Tidak menyebar informasi pribadi pemilik rekening dan mengganti <i>password</i> sistem pembayaran digital sesering mungkin
	A6	Salah transfer akibat kesalahan input nominal, jenis bank, nomor tujuan (kelalaian pekerja)	Menekankan SOP kepada pekerja, meningkatkan ketelitian pekerja, mempekerjakan pekerja yang menguasai teknologi.
	A7	Erornya Sistem Pembayaran Digital akibat kesalahan pekerja	Mempekerjakan pekerja yang menguasai penggunaan sistem pembayaran digital, terpercaya, dan teliti, serta mengingatkan adanya pergantian <i>password</i> .

Sumber: Kuesioner Wawancara

Berdasarkan hasil kuesioner terdapat tiga pengelompokan pengendalian risiko sistem pembayaran digital, yaitu: risiko sangat rendah, risiko rendah, dan risiko sedang. Hasil penendalian risiko sistem pembayaran digital dapat ditunjukkan pada Tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Pengendalian Risiko Sistem Pembayaran Digital

Level	Kode	Risiko	Pengendalian
Very Low	B10	Rusaknya <i>E-money</i>	Menyediakan sistem pembayaran digital lain atau menerima pembayaran melalui <i>cash</i> .
Low	B1	Pembobolan <i>Mobile Banking</i> melalui phising	Tidak menyebarkan informasi pribadi pemilik rekening dan mengganti password sesering mungkin.
	B3	Gangguan jaringan dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Beralih menggunakan wifi atau mengganti provider.
	B4	Pekerja jarang memeriksa bukti transaksi <i>Mobile Banking</i>	Menjadikan pemeriksaan bukti pembayaran sebagai salah satu SOP yang harus dilakukan oleh pekerja dan menekankan pekerja untuk selalu mengikuti SOP.
	B5	<i>Website Banking</i> gadungan <i>Internet</i>	Mengecek dan memastikan <i>website</i> yang di gunakan adalah <i>website</i> resmi.
	B6	Gangguan jaringan dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	Beralih menggunakan wifi atau mengganti provider.
	B9	Tidak memadainya fasilitas <i>E-Money</i>	Membeli fasilitas dan alat untuk dapat memproses pembayaran <i>E-money</i> . Menyediakan sistem pembayaran digital lain atau menerima pembayaran melalui <i>cash</i> .
Moderate	B12	Erornya sistem <i>E-Wallet</i>	
	B2	<i>Mobile banking</i> terblokir akibat kesalahan <i>password</i>	Mengingatkan pekerja adanya pergantian <i>password</i> dan menekankan ketelitian pekerja ketika memproses transaksi.
	B7	Tidak mengetahui status transaksi <i>SMS Banking</i>	Melakukan pengecekan mutasi dan bukti transaksi.
	B8	Pekerja jarang memeriksa saldo setelah transaksi <i>SMS Banking</i>	Menjadikan pemeriksaan bukti pembayaran dan saldo sebagai salah satu SOP yang harus dilakukan oleh pekerja dan menekankan pekerja untuk selalu mengikuti SOP.
	B11	Pencurian yang dilakukan oleh pekerja	Merekrut pekerja dengan maksimal agar mendapat pekerja yang terpercaya dan mengganti pekerja yang tidak terpercaya.

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil analisis kualitatif, risiko operasional pada sistem pembayaran digital usaha kecil dan menengah lebih besar pada risiko yang disebabkan oleh pada penggunaan sistem pembayaran digital. Kategori risiko operasional sistem pembayaran digital tergolong rendah, rendah, moderat dan tinggi. Pengendalian risiko pada sistem pembayaran digital pada UMKM di Kabupaten Badung paling banyak berada antar risiko rendah dan risiko moderat. Risiko operasional tergolong sangat tinggi relatif kecil. Hasil ini sejalan dengan temuan riset yang dinyatakan oleh (Shad et al., 2019) bahwa risiko bisnis usaha kecil akan berkelanjutan (sustainable), bilamana dilengkapi dengan laporan kinerja bisnis yang baik. Hasil penelitian yang lain juga memperkuat hasil penelitian ini seperti (Zhang et al., 2018) bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan manajemen dalam melaksanakan aktivitas proyek. Semakin rendah risiko, maka semakin rendah kapabilitas sumber daya manusia, sehingga semakin rendah pula risiko operasional sistem pembayaran digital. Namun hasil penelitian ini perlu dikaji lebih lanjut

dengan pendekatan lainnya seperti SEM-variance atau SEM-covariance, agar hasil pengujian lebih kompleks dengan berbagai persepektif keilmuan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis risiko operasional pembayaran digital terdapat beberapa kesimpulan yaitu: (1) Hasil identifikasi risiko ditemukan dua puluh dua (22) risiko yang terdiri dari sepuluh (10) risiko operasional dalam sistem pembayaran digital dan dua belas (12) risiko sistem pembayaran digital; (2) Hasil penilaian risiko ditemukan satu (1) risiko level very low, sebelas (11) risiko level very low, delapan (8) risiko level moderate, dan dua (2) risiko level high; (3) Penentuan respon risiko sistem pembayaran digital dilakukan sesuai dengan level risiko sehingga ditentukan respon risiko very low dengan dapat diterima dan pengendalian manajemen, level low dengan dipantau dan pengendalian manajemen, level moderate dengan pengendalian manajemen, level high dengan memberikan perhatian khusus dan melakukan pengendalian manajemen; (4) Penentuan pengendalian risiko operasional sistem pembayaran digital dilakukan atas pertimbangan nilai risiko, level risiko, respon risiko dan pengalaman pelaku UMKM. Berdasarkan hasil analisis pengendalian risiko dapat direkomendasikan untuk melakukan kajian dengan metode lainnya agar dapat membantu keberlanjutan bisnis pelaku UMKM dalam memanfaatkan digitalisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardia Sari, R., Yuniarti, R., & Puspita A, D. (2017). Analisa Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang. *Journal of Industrial Engineering Management*, 2(2), 39. <https://doi.org/10.33536/jiem.v2i2.151>
- Alifiana, M. A., & Susanti, N. (2018). Analisis Potensi Risiko Umkm Di Kabupaten Kudus. *Media Ekonomi*, 18(2), 71. <https://doi.org/10.30595/medek.v18i2.3052>
- Aryaningsih, Ni Nyoman, & I Ketut Irianto (2021), The Assesment of Capital Flow and Technology Transfer in Asparagus Production, *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 11(1), 291-297. doi:10.18517/ijaseit.11.1.11365
- As Sajjad, M. B., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis Manajemen Risiko Bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.18123>
- Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh, F. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 2(2), 89–97. <https://doi.org/10.36596/jcse.v2i2.219>
- Fahmi, Irham. (2014). *Manajemen Risiko*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment Sebagai Solusi Pembayaran Umkm Roti Kasur. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2193>
- Haryani, D. S., Abriyoso, O., & Putri, A. S. (2022). Analisis Risiko Operasional Pada UMKM Kerupuk Bu Mitro Di Kelurahan Tanjungpinang Barat. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2), 1513. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.2.1513-1524.2022>
- Ita. (2021). Manajemen resiko usaha pada UMKM Pempek di kota Palembang di masa pandemi Covid 19. *Media Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(1), 1–12.
- Jikrillah, S., Ziyad, M., & Stiadi, D. (2021). Analisis Manajemen Risiko Terhadap Keberlangsungan Usaha Umkm Di Kota Banjarmasin. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 9(2), 134–141. <https://doi.org/10.20527/jwm.v9i2.24>
- Purnomo, F. (2019). Program Ladit (Lapak Digital): Optimalisasi Media Digital sebagai Wadah dalam Pengembangan Umkm di Madura. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 89–95. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v6i2.6687>

- Raharjo, K., Dalimunte, N. D., Purnomo, N. A., Zen, M., Rachmi, T. N., Sunardi, N., & Zulfitra. (2022). Pemanfaatan Financial Technology dalam Pengelolaan Keuangan pada UMKM di Wilayah Depok. *Jurnal Pengabdian*
- Sharif, A., Irwanto, A. K., & Maulana, T. N. A. (2015). Strategi Optimasi Sistem Manajemen Risiko Pembiayaan pada Bank Jabar Banten Syariah. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 10(2), 143–150. <https://doi.org/10.29244/mikm.10.2.143-150>
- Sirait, N. M., & Susanty, A. (2016). Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) Pada Perusahaan. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(2012), 4.
- Suhaimi, A. (2020). Analisis Manajemen Resiko Umkm Batik Bangkalan Madu-Ra Di Tengah Pandemi Covid-19. *Manajemen Risiko*, 1(11), 141–148. <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/mr/article/view/2795/1787>
- Solow, R. (1956). *Contribution to The Theory of Economic Growth*. *Quartely Journal of Economics*, 70: 65-94.
- Sudiadnyani, I. G. A. O., Aryaningsih, N. N., & Pratiwi, N. M. W. D. (2019). Karakteristik Perilaku E-Transaksi Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 15(2), 108–113. <https://doi.org/10.31940/jbk.v15i2.1366>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>.
- Shad, M. K., Lai, F. W., Fatt, C. L., Klemeš, J. J., & Bokhari, A. (2019). Integrating sustainability reporting into enterprise risk management and its relationship with business performance: A conceptual framework. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.120>
- Zhang, Y., Liu, S., Tan, J., Jiang, G., & Zhu, Q. (2018). Effects of risks on the performance of business process outsourcing projects: The moderating roles of knowledge management capabilities. *International Journal of Project Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2018.02.002>