

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN PADA LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT INDONESIA KC
KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

GITA ANDRIANI

NIM. 2108203132

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H/2026 M**

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN PADA LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT INDONESIA KC
KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dosen Pembimbing:

1. Diana Djuwita, MM.
2. Drs. H. Amir, M. Ag.

Disusun Oleh:

GITA ANDRIANI
NIM. 2108203132

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H/2026 M

ABSTRAK

GITA ANDRIANI, NIM: 2108203132. “ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK MUAMALAT INDONESIA KC KUNINGAN,” 2026.

Pesatnya perkembangan teknologi digital disektor perbankan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan melalui layanan *mobile banking*. Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat berbagai risiko, seperti kejahatan siber, kendala teknis sistem, serta potensi kerugian akibat kelalaian nasabah. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian menjadi hal yang sangat penting bagi lembaga perbankan untuk menjaga keamanan dana dan data nasabah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan, khususnya pada perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta mengetahui upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh pihak bank. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan telah menerapkan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* melalui pengelolaan risiko operasional, kepatuhan terhadap regulasi dan prinsip syariah, perlindungan konsumen, transparansi informasi, serta edukasi kepada nasabah. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan teknologi dan sistem keamanan siber, rendahnya literasi digital nasabah, serta kendala teknis dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak bank melakukan berbagai upaya mitigasi risiko, antara lain dengan meningkatkan sistem keamanan, melakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta memberikan penanganan pengaduan nasabah secara responsif. Dengan demikian, penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan perlu terus ditingkatkan agar keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah dapat terjaga secara optimal.

Kata Kunci: Prinsip Kehati-hatian, *Mobile Banking*, Mitigasi Risiko, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

GITA ANDRIANI, NIM: 2108203132. "ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE PRUDENTIAL PRINCIPLE IN MOBILE BANKING SERVICES AT BANK MUAMALAT INDONESIA KC KUNINGAN", 2026.

The rapid development of digital technology in the banking sector makes it easier for customers to carry out various financial transactions through mobile banking services. However, behind these conveniences there are various risks, such as cybercrime, system technical problems, and potential losses due to customer negligence. Therefore, the application of the principle of prudence is very important for banking institutions to maintain the security of customer funds and data and increase public trust in banking services, especially in Islamic banking. This study aims to analyze the application of the prudential principle in mobile banking services at Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, identify the obstacles faced in its implementation, and find out the risk mitigation efforts carried out by the bank. This research is a field research with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman analysis model which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan has applied the principle of prudence to mobile banking services through operational risk management, compliance with banking regulations and sharia principles, consumer protection, information transparency, and education to customers. However, in its implementation, there are still several obstacles, such as the limitations of technology and cybersecurity systems, low digital literacy of customers, and technical obstacles in the use of mobile banking services. To overcome this, the bank has made various risk mitigation efforts, including by improving the security system, conducting socialization and education to customers, improving human resource competence, and providing responsive handling of customer complaints. Thus, the application of the principle of prudence in mobile banking services at Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan needs to be continuously improved so that security, comfort, and customer trust in Islamic banking services can be optimally maintained.

Keywords: Prudential Principles, Mobile Banking, Risk Mitigation, Islamic Banking.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan**”. Oleh Gita Andriani, NIM: 2108203132, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 3 Juni 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah



Ketua Sidang
Dr. H. M. W. Hartono, MSI
NIP. 1983070222011011008

Sekretaris Sidang
Hj. Nining Wahyuningsih, SE., MM.
NIP. 197309302007102001

Penguji I
Yati Maryati, M.Sc.
NIP. 198902032019032009

Penguji II
Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si.
NIP. 198103082006042001

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN PADA LAYANAN
***MOBILE BANKING* DI BANK MUAMALAT INDONESIA KC**
KUNINGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

GITA ANDRIANI

NIM. 2108203132

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Diana Djuwita, MM.
NIP. 198003142008012018


Drs. H. Amir, M. Ag.
NIP. 196503131994021001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Daryono, MSI
NIP. 1983070222011011008

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gita Andriani
NIM : 2108203132
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 06 Mei 2002
Alamat : Perumahan Griya Pesona Kalijaga Blok F No. 5
RT 003/RW 010, Kelurahan Kalijaga,
Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan,**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain tetapi dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 9 Juni 2026

Saya yang menyatakan,



GITA ANDRIANI
NIM. 2108203132

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Gita Andriani. NIM: 2108203132 dengan judul "**Analisis Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Diana Djuwita, MM.
NIP. 198003142008012018


Drs. H. Amir, M. Ag.
NIP. 196503131994021001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Hartoyo, MSI
NIP. 1983070222011011008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

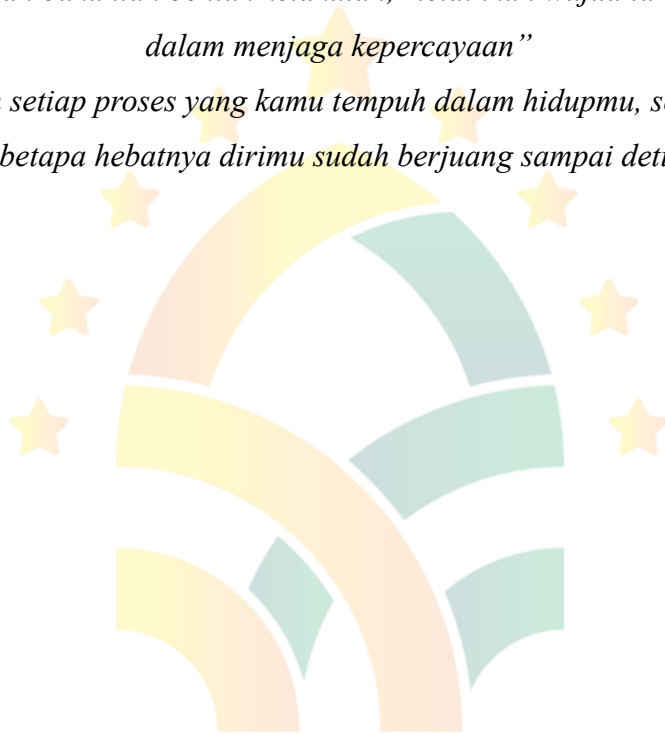
MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

“Kehati-hatian bukanlah bentuk ketakutan, melainkan wujud tanggung jawab dalam menjaga kepercayaan”

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tahu betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan segenap rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kemudahan, dan kelancaran yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang tersayang yang menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan penyemangat dalam setiap langkah perjuangan yang telah ditempuh. Tanpa cinta, doa, serta dukungan dari kalian, mungkin perjalanan ini tidak akan sampai di titik ini.

Kupersembahkan karya ini untuk superhero dan cinta pertamaku, Bapak Agus Kusnandar dan bidadari pintu surgaku Ibu Tati Rohayati, yang tak pernah lelah mendoakan dan memberikan semangat. Setiap tetesan keringat, setiap untaian doa, pelukan penuh cinta, kasih sayang, dan pengorbanan menjadi cahaya yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan, serta mendidikku hingga meraih gelar sarjana.

Kepada kedua adikku tercinta, Kevin Agustin dan Muhammad Khadafi, terima kasih telah menjadi sumber motivasi dalam hari-hariku. Terima kasih atas semangat dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku. Untuk keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan meyakini penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk *support* yang selalu diberikan kepadaku.

Tidak lupa penulis persembahkan skripsi ini untuk sahabat penulis yaitu Rul, Dinda, Salsa dan Hana yang telah menjadi teman baik penulis hingga saat ini. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan saran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta suamiku Adam Rafiudin yang telah menemani penulis di hari-hari tersulit dalam proses penyelesaian skripsi dan terima kasih untuk dukungan, waktu maupun *support system* yang tidak pernah henti.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis yang bernama lengkap Gita Andriani, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 06 Mei 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Agus Kusnandar dan Ibu Tati Rohayati. Penulis bertempat tinggal di Perumahan Griya Pesona Kalijaga Blok F No. 5 RT 003/RW 010, Kelurahan Kalijaga, Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah:

1. TK RA Al Manar, lulus pada tahun 2009
2. SD Negeri Kanggraksan, lulus pada tahun 2015
3. SMP Negeri 7 Cirebon, lulus pada tahun 2018
4. SMA Negeri 9 Cirebon, lulus pada tahun 2021

Penulis mengikuti Pendidikan Strata 1 (S-1) dalam program studi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dengan mengambil judul skripsi “Analisis Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan,” di bawah bimbingan Ibu Diana Djuwita, MM dan Bapak Drs. H. Amir, M.Ag.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi Arab latin hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 yang merupakan pengubahan huruf dari suatu abjad ke abjad lain tanpa mengubah makna.

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebagian huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab transliterasi dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat dengan transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf dengan transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...يْ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
أَ...وْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ (kataba)

فَعَلَ (fa'ala)

Dari kedua vokal ini untuk membedakan antara panjang dan pendeknya agar tidak terjadi perubahan makna dalam transliterasi.

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang bahasa Arab lambangnya berupa harakat dan huruf, dengan transliterasi huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
أَ...يْ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أَ...وْ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

رَمَى (ramā)

يَقُولُ (yaqūlu)

D. Ta' Marbutah

Transliterasi bahasa Arab untuk ta' marbutah ada dua, diantaranya sebagai berikut:

1. Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dengan transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, dengan transliterasinya adalah "h".

Jika pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah dapat ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ (raudah al-atfāl/raudahtul atfāl)
 طَلْحَةُ (talhah)

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yang berupa tanda syaddah atau tanda tasydid dengan ditransliterasikan oleh huruf yang sama.

Contoh:

نَزَّلَ (nazzala)
 الْبِرُّ (al-birr)

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (ال), namun dalam transliterasi tersebut kata sandang dapat dibedakan dengan:

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "ا" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

الرَّجُلُ (ar-rajulu)
 الْقَلَمُ (al-qalamu)

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun, hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan (') karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُ (ta'khuẓu)

سَيَّئٌ (syai'un)

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf ditulis terpisah. Untuk kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا (Bismillāhi majrahā wa mursāhā)

I. Huruf Kapital

Huruf kapital dalam tulisan Arab tidak dikenal dalam transliterasi. Penggunaan huruf kapital yang berlaku dalam Ejaan Yang Disempurkan (EYD), seperti huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan penulisan awal kalimat. Apabila nama tersebut didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ (Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn)

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ (Ar-rahmānir rahīm)

J. Tajwid

Untuk menjaga kefasihan dan ketepatan pengucapan dalam bacaan, maka pedoman transliterasi sebaiknya dipadukan dengan kaidah ilmu tajwid. Transliterasi bukan hanya pengalihaksaraan, tetapi juga harus mampu mewakili bunyi yang tepat sebagaimana dalam bacaan Al-Qur'an.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan,”** shalawat serta salam terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat, serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit tantangan, hambatan, serta keterbatasan yang dihadapi. Namun, berkat doa, bantuan, dan dukungan dari semua pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, MSI., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Ibu Diana Djuwita, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan arahan, waktu, perhatian, dan saran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Bapak Drs. H. Amir, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan arahan, dan meluangkan waktu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan penulis.
9. Seluruh staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, yang selalu memberikan pelayanan terbaik, sehingga mempermudah proses perkuliahan.
10. Ibu Istiana Ifriyah, S.E., selaku Pimpinan Cabang Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan serta seluruh staff pegawai yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tua tercinta Bapak Agus Kusnandar dan Ibu Tati Rohayati, seluruh keluarga besarku serta kedua adikku Kevin Agustin dan Muhammad Khadafi yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bentuk cinta dan kasih sayang yang diberikan dengan tulus kepada penulis. Semoga selalu diberikan kesehatan, perlindungan dan keberkahan hidup dari Allah SWT.
12. Teman-teman seperjuangan Nuriyah, Desvi, Muti, dan Hanifah. Terima kasih sudah menemani penulis selama masa perkuliahan dan untuk Perbankan Syariah angkatan 2021 khususnya keluarga besar PS D yang telah memberikan *support* dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman KKN 19 khususnya Caca, Rizka, Putri, dan Aisah yang sudah memberikan pengalaman, motivasi, serta dukungan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
14. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan *support* dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi hingga selesai.

15. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti. Gita Andriani. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, sudah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai dan selalu berani mencoba hal-hal baru. Walaupun dalam perjalanannya sering sekali mengeluh, ingin menyerah dan putus asa atas beberapa usaha yang tidak sebanding dengan hasilnya, namun terima kasih telah bertahan dan menjadi pribadi yang kuat.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, sehingga perlu adanya kritik dan saran untuk bisa menyempurnakan skripsi ini. Terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan bantuannya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Cirebon, 9 Juni 2026

Penulis,



GITA ANDRIANI
NIM. 2108203132

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Permasalahan	5
1. Identifikasi Masalah	5
2. Pembatasan Masalah	6
3. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
D. Metode Penelitian	7
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	7
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	8
3. Jenis dan Sumber Data	8
4. Teknik Penentuan Informan	8
5. Teknik Pengumpulan Data	9
6. Teknik Keabsahan Data	10
7. Teknik Analisis Data	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Prinsip Kehati-hatian	13
1. Konsep Prinsip Kehati-hatian	13
2. Regulasi Prinsip Kehati-hatian Bank Syariah	14
3. Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	15
4. Kendala Prinsip Kehati-hatian pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	17
B. Manajemen Risiko Perbankan	18

1. Konsep Manajemen Risiko	18
2. Proses Manajemen Risiko	19
3. Upaya Mitigasi Risiko	20
C. <i>Mobile Banking</i>	21
1. Konsep <i>Mobile Banking</i>	21
2. Karakteristik <i>Mobile Banking</i>	22
3. Jenis-Jenis Risiko <i>Mobile Banking</i>	23
D. Keamanan Sistem Informasi	24
1. Konsep Keamanan Sistem Informasi	24
2. Tujuan Keamanan Informasi	25
3. Keamanan dalam <i>Mobile Banking</i>	26
E. Perlindungan Konsumen	27
1. Konsep Perlindungan Konsumen	27
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	28
3. Perlindungan Konsumen dalam Layanan Digital	29
F. Kajian Literatur	30
G. Kerangka Berpikir	35
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	37
A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia	37
B. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	38
C. Profil Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan	38
D. Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan	39
E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan	44
B. Kendala dalam Menerapkan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan	57
C. Upaya Mitigasi Risiko Bank Muamalat Indonesia dalam Menerapkan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	67
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83