

**ANALISIS MANAJEMEN RESIKO GUNA MEMINIMALISIR
TERJADINYA *FRAUD* DALAM AKTIVITAS MESIN ATM**

(Studi pada PT XY di Kawasan Jakarta)

SKRIPSI



Oleh:

Panji Mahardinata

NIM: 43121120034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Panji Mahardinata
NIM : 43121120034
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN RESIKO GUNA MEMINIMALISIR
TERJADINYA FRAUD DALAM AKTIVITAS MESIN ATM (Studi
pada PT XY di Kawasan Jakarta)
Tanggal Sidang : 05 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-05254899



Scan QR or [click here](#) to
Verification

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Panji Mahardinata

NIM : 43121120034

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Januari 2025
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Panji Mahardinata

NIM 43121120034

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeteksi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya *fraud* pada mesin ATM di PT XY serta mengevaluasi strategi manajemen risiko yang diterapkan dalam upaya meminimalisir risiko tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan. Lokasi penelitian difokuskan pada perbankan negeri yakni PT XY yang berada di kawasan Jakarta. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada 4 (empat) orang narasumber dari PT XY yang memiliki latar belakang jabatan berbeda, serta melalui observasi dan dokumentasi terkait kasus *fraud* yang terjadi pada periode tahun 2021–2023 dengan total 240 kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *fraud* pada mesin ATM di PT XY disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya kelemahan dalam sistem keamanan, rendahnya kesadaran nasabah terhadap modus operasi *fraud*, serta keterbatasan pengawasan terhadap aktivitas yang mencurigakan. Jenis *fraud* yang sering terjadi mencakup *skimming*, *card trapping*, dan *jackpotting*, yang dilakukan dengan berbagai teknik manipulasi teknologi serta *social engineering* terhadap nasabah. Dalam upaya meminimalisir *fraud*, PT XY telah menerapkan berbagai strategi manajemen risiko, seperti peningkatan pengawasan berbasis teknologi dengan penggunaan kartu *chip* dan pemantauan transaksi secara *real-time*.

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan sistem keamanan yang ketat, pengawasan berbasis teknologi, serta edukasi yang berkelanjutan kepada nasabah merupakan langkah utama dalam menanggulangi *fraud* pada mesin ATM. Dengan strategi manajemen risiko yang efektif, PT XY dapat mengurangi tingkat kejahatan *fraud* dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, *Fraud*, ATM, dan Perbankan.

ABSTRACT

This study aims to analyze and detect the factors influencing fraud occurrences in ATMs at PT XY and evaluate the risk management strategies implemented to minimize such risks. This research employs a qualitative method with a descriptive approach and utilizes purposive sampling in the selection of informants. The study focuses on a state-owned bank, PT XY, located in the Jakarta area. Data were collected through interviews with four informants from PT XY, each with different job backgrounds, as well as through observations and documentation related to fraud cases that occurred between 2021 and 2023, totaling 240 cases.

The findings indicate that ATM fraud at PT XY is caused by several factors, including weaknesses in the security system, low customer awareness of fraud modus operandi, and limited supervision of suspicious activities. Common types of fraud include skimming, card trapping, and jackpotting, which are executed through various technological manipulation techniques and social engineering tactics targeting customers. To mitigate fraud, PT XY has implemented various risk management strategies, such as enhancing technology-based supervision through the use of chip cards and real-time transaction monitoring.

The conclusion of this study emphasizes that the implementation of stringent security systems, technology-based monitoring, and continuous customer education are key measures in combating ATM fraud. With effective risk management strategies, PT XY can reduce fraud crime rates and enhance customer trust in banking services.

Keywords: *Risk Management, Fraud, Automated Teller Machine (ATM), and Banking.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “**Analisis Manajemen Resiko Guna Meminimalisir Terjadinya *Fraud* Dalam Aktivitas Mesin ATM (Studi pada PT XY di Kawasan Jakarta)**”. Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, ilmu pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayat, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM. Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. Ikhyiandini Garindia Atriansyanti S.Mn, M.MT., selaku Dosen Mata Kuliah Metode Penelitian Manajemen Operasional Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
6. Kepada orangtua dan kerabat terdekat yang tiada henti selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, saran dan nasihat selama pengerjaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga segala kebaikan yang telah diberikan tersebut mendapatkan balasan yang baik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Besar harapan penulis agar Skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya dan memberikan dukungan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Jakarta, 18 Januari 2025

Panji Mahardinata

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Diagram Pareto	27
2.4 <i>Fishbone Diagram</i>	28
2.5 Analisis 5W+1H	30
2.6 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Definisi Operasional Variabel	33
3.2 Populasi dan Sampel penelitian	36
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data	37
3.4 Fokus Penelitian	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	42
4.2 Visi dan Misi	43

4.3	Produk dan Jasa PT XY	44
4.4	Struktur Organisasi PT XY	45
4.5	Alur Proses Analisa <i>Fraud</i> ATM.....	46
4.6	Ruang Lingkup PT XY	46
4.7	<i>Time Schedule</i> dan Pekerjaan	49
4.8	Uraian Pekerjaan	50
4.9	Data Penelitian	51
4.10	Jenis-Jenis <i>Fraud</i> dan meminimalisir terjadinya <i>Fraud</i>	70
4.11	Data Vandalisme.....	86
BAB V PENUTUP.....		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Mesin ATM.....	14
Gambar 2. 2 Fraud pada ATM.....	16
Gambar 2. 3 Segitiga <i>Fraud</i>	19
Gambar 2. 4 Diagram <i>Fishbone</i>	30
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	45
Gambar 4. 2 Fungsi Perbankan dalam suatu negara	47
Gambar 4. 3 Proses Investigasi	50
Gambar 4. 4 Proses Analisa dan Pemantauan	51
Gambar 4. 5 Grafik Kasus Kejadian <i>Fraud</i> di Mesin ATM.....	55
Gambar 4. 6 Diagram <i>Fishbone</i>	57
Gambar 4. 7 Dokumentasi <i>Fraud Skimming</i>	73
Gambar 4. 8 <i>Magnetic Stripe</i> pada Kartu ATM	74
Gambar 4. 9 Dokumentasi <i>Card Trapping</i>	78
Gambar 4. 10 Dokumentasi <i>Fraud Jackpotting</i>	83
Gambar 4. 11 Grafik Rekap Data Vandalisme	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. 2 Tabel Pertanyaan 5W dan 1H	31
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional	33
Tabel 3. 2 Tabel Kasus <i>Fraud</i> Tahun 2021-2023	36
Tabel 4. 1 Rangkaian Pekerjaan	49
Tabel 4. 2 Analisis 5W dan 1H.....	63
Tabel 4. 3 Kasus <i>Card Trapping</i> Tahun 2023	76

