

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan perbankan dan lembaga keuangan ialah salah satu industri yang paling lazim dan penting dalam dunia bisnis karena perannya sebagai penghimpun dana, yang sangat penting bagi kemampuan suatu negara untuk tumbuh secara ekonomi. Lembaga keuangan ini dapat memulai gerakan pembangunan dan mengarahkan pendanaan ke bermacam proyek penting di beberapa industri sebagai sarana untuk meningkatkan modal. Sehingga, lembaga keuangan ini bisa menawarkan pinjaman kepada warga negara atau pemilik bisnis yang membutuhkan uang untuk menjaga operasionalnya tetap berjalan. Perihal ini memperlihatkan jika perbankan syariah di Indonesia sudah menunjukkan kinerja yang baik dalam waktu yang relatif singkat. (Saputra & Lina, 2020)

Di Indonesia, kemunculan bank-bank syariah yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam kini menjadi suatu hal yang lumrah dan bukan sebuah anomali. Karena kedekatannya dengan aktivitas perekonomian sehari-hari, perbankan memegang peranan penting dalam masyarakat. Oleh karena itu, ekonomi syariah terus dibentuk terutama oleh peran lembaga keuangan syariah, dalam hal ini perbankan syariah. Keinginan masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan serta kegiatan ekonomi lainnya yang sesuai dengan nilai serta prinsip syariah juga menjadi faktor yang turut mendorong munculnya bank syariah. Seiring dengan upaya yang terus dilakukan oleh industri perbankan untuk memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, perihal ini tentunya akan menimbulkan persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan (Ryandono & Wahyudi, 2021)

Menurut Alhammadi (2020) Lembaga keuangan syariah telah menciptakan sejumlah strategi untuk menurunkan risiko dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Lembaga keuangan menerapkan

manajemen risiko sebagai salah satu strategi mereka untuk menurunkan berbagai jenis risiko. Bank syariah mempunyai sejumlah risiko yang signifikan, sama seperti lembaga keuangan tradisional. Karena perbankan syariah bersifat unik, maka metode yang digunakan pun sangat berbeda, terutama dalam hal pembagian risiko dan keuntungan. Bank syariah menangani berbagai produk yang tidak tersedia di perbankan tradisional, dengan risiko tertentu serta besar, berbeda dengan bank konvensional. Oleh sebab itu, sangat penting bagi bank syariah untuk terus menerapkan strategi manajemen risiko untuk menurunkan kemungkinan risiko.

Dengan demikian, kelangsungan usaha perbankan syariah sangat bergantung pada manajemen risiko yang efektif. Ini adalah pelajaran lain dari Islam bahwa tidak ada seorang pun yang dapat memprediksi masa depan atau apa yang akan mereka upayakan. (QS. Luqman[31]: 34). Perbankan syariah harus memahami risiko yang terkait dengan perbankan untuk mengembangkan manajemen risiko yang efektif. Risiko operasional ialah salah satu dari sekian banyak jenis risiko yang dapat timbul baik pada perbankan konvensional maupun syariah. Risiko kerugian yang timbul akibat tidak memadainya prosedur internal, tidak berfungsinya prosedur internal, kesalahan manusia, tidak berfungsinya sistem, serta kejadian eksternal yang berdampak pada aktivitas Bank disebut dengan risiko operasional (Jelita & Shofawati, 2019)

Manajemen risiko operasional adalah kemungkinan terjadinya kerugian akibat kurang memadainya prosedur internal, tidak berfungsinya prosedur internal, kesalahan manusia, tidak berfungsinya sistem, serta kejadian luar yang berdampak pada operasional bank (Nurapiyah, 2019). Sumber-sumber risiko tersebut berpotensi menimbulkan peristiwa-peristiwa yang berdampak negatif terhadap operasional bank. Oleh sebab itu, salah satu cara untuk menilai efektivitas manajemen risiko operasional adalah dengan melihat munculnya peristiwa-peristiwa risiko operasional tersebut.

Kejadian yang termasuk dalam kategori risiko operasional antara lain penipuan internal serta eksternal, praktik ketenagakerjaan,

keselamatan tempat kerja, konsumen, barang, serta praktik bisnis, kerusakan aset fisik, kegagalan sistem, gangguan operasional bisnis, serta kesalahan dalam proses dan pelaksanaan (Meidani, 2021). Risiko operasional ialah risiko yang timbul pada wilayah saat melaksanakan proses atau aktivitas operasional apa pun, sehingga berdampak pada seluruh aktivitas bisnis. Akibatnya, risiko operasional dapat dikatakan selaku kemungkinan penyimpangan dari hasil yang diinginkan sebagai akibat dari proses internal, kegagalan sistem sumber daya manusia, ataupun faktor internal lainnya. Untuk mengelola risiko ini, organisasi menerapkan strategi penilaian, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko berikut untuk meminimalkan risiko besar.

Penerapan manajemen risiko bagi bank umum diatur dalam Peraturan PBI No.11/25/PBI/2009 yang diterbitkan pada tanggal 1 Juli 2009 dan perubahan PBI No.5/8/PBI/2003. Dijelaskan bahwa untuk mengendalikan risiko-risiko yang dihadapi bank dan meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko di bank, dilakukan upaya-upaya untuk melayani kepentingan bank dan nasabahnya. Keterbukaan informasi mengenai penawaran dan operasional Bank sangat penting untuk menjaga kepentingan nasabah dan mengelola risiko.

Setelah menjangkau 19 juta nasabah pada Mei 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) akan menduduki peringkat kelima bank Indonesia dalam hal jumlah nasabah total. Sejak didirikan pada tahun 2021, BSI telah melihat peningkatan yang stabil dalam basis pelanggannya. Terdapat 5 juta lebih nasabah BSI dalam 2,5 tahun terakhir. Minat masyarakat untuk memanfaatkan BSI Mobile, menurut BSI, semakin meningkat dalam hal transaksi digital. Hingga kuartal II-2023, terdapat 5,39 juta pengguna aktif BSI Mobile, naik 32,53% year over year (yoy). Volume transaksi mencapai Rp 220,56 triliun pada kuartal II 2023, naik 46,30% year on year dan 45,01% year on year menurut BSI Mobile (BSI, 2022). Dari berbagai peningkatan diatas tentunya salah satu faktornya disebabkan oleh manajemen risiko operasional yang baik dan berbagai penambahan fasilitas untuk mempermudah nasabah. Dengan Manajemen risiko

operasional yang baik maka dapat membantu membangun reputasi bank sebagai lembaga keuangan yang dapat diandalkan dan aman. Dan juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan investor serta membantu bank untuk memperoleh keunggulan kompetitif di pasar.

Untuk menginformasikan kepada seluruh pihak yang terlibat terkait lingkungan risiko bisnis serta potensi kerugian yang mungkin dialami BSI di kemudian hari, Bank Syariah Indonesia (BSI) melaksanakan evaluasi independen (*self assessment*) terhadap risiko yang melekat serta efektivitas penerapan manajemen risiko di Kegiatan operasional BSI.

Penetapan tingkat *Inherent Risk* untuk tiap jenis Risiko dikategorikan ke dalam Peringkat 1 (*low*), Peringkat 2 (*low to moderate*), Peringkat 3 (*moderate*), Peringkat 4 (*moderate to high*), serta Peringkat 5 (*high*). Dan penetapan tingkat kualitas penerapan Manajemen Risiko untuk tiap jenis Risiko dikategorikan dalam 5 (lima) peringkat yaitu Peringkat 1 (*Strong*), Peringkat 2 (*Satisfactory*), Peringkat 3 (*Fair*), Peringkat 4 (*Marginal*), serta Peringkat 5 (*Unsatisfactory*).

**Tabel 1**

**Peringkat komposit profil risiko Bank per 31 Desember 2022**

No.	Risiko	<i>Inherent Risk</i>	Kualitas Penerapan Manajemen Risiko	<i>Net Risk</i>
1.	Risiko Kredit	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
2.	Risiko Pasar	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
3.	Risiko Likuiditas	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
4.	Risiko Operasional	<i>Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
5.	Risiko Hukum	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
6.	Risiko Reputasi	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
7.	Risiko Strategy	<i>Low</i>	<i>Satisfactory</i>	1
8.	Risiko Kepatuhan	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
9.	Risiko Investasi	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2

10.	Risiko Imbal Hasil	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2
	Peringkat Komposit	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	2

**Sumber : PT Bank Syariah Indonesia Tbk, laporan tahunan (2022)**

Hasil penilaian tersebut menghasilkan peringkat komposit profil risiko operasional dinilai sebagai *Moderate*. Ini menunjukkan bahwa risiko operasional memiliki tingkat risiko inheren yang sedang. Risiko operasional ini berada di tengah antara risiko yang rendah dan risiko yang tinggi. Karena risiko operasional memiliki peringkat *Satisfactory* dalam hal kualitas penerapan manajemen risiko, artinya bahwa bank telah mengambil langkah-langkah dan tindakan yang memadai untuk mengelola risiko ini, namun penilaian risiko operasional yang *moderate* mencerminkan adanya risiko yang cukup signifikan yang perlu diawasi dan dikelola lebih lanjut. Sebagai tindakan selanjutnya, Bank Syariah harus melakukan tindakan untuk mengurangi risiko operasional.

Salah satu perbankan yang turut menerapkan manajemen risiko operasional ialah BSI KCP Majalengka Jatiwangi, berkantor di Jl. Ahmad Yani No. 125, RT.01/RW.09, Sutawangi, Kecamatan Jatiwangi, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Office Service Manajer* (BOSM) di BSI KCP Majalengka Jatiwangi yaitu Bapak Riyan Wibowo, risiko operasional dapat terjadi dikarenakan *system* dan *human error*. Sejumlah faktor berkontribusi terhadap *human error*, antara lain karyawan yang ceroboh dalam mengumpulkan data pelanggan dan harus melakukannya dua kali, analisis pemasaran yang tidak akurat, pelanggan yang tidak mengetahui proses kontrak, kesalahan karyawan saat entri data, dan kesalahan sistem seperti tidak berfungsinya sistem komputer atau kesalahan jaringan saat entri data.

Fenomena tersebut tentu mempengaruhi operasional di BSI KCP Majalengka Jatiwangi, serta adanya risiko tersebut sehingga mesti dilaksanakan strategi manajemen. Bersumber pada latar belakang diatas, sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai

## **“Analisis Strategi Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Majalengka Jatiwangi”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan wilayah kajian yang diambil mengenai Manajemen Risiko Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dengan judul “Analisis Strategi Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi, maka dapat diidentifikasi masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Terdapat kesalahan yang terjadi dikarenakan *human error* di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.
2. Terdapat kesalahan yang terjadi dikarenakan gangguan *system* ATM di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.
3. Terdapat kesalahan yang terjadi dikarenakan gangguan *system* aplikasi BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.

### **C. Batasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan penelitian ini agar permasalahan tidak meluas lebih jauh dan berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada risiko operasional yang terjadi karena faktor *human error* dan gangguan *system* terkait analisis strategi manajemen risiko operasional Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul penelitian yang diambil maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana proses manajemen risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi?
2. Bagaimana strategi manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi dalam menghadapi risiko operasional?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses manajemen risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.
2. Untuk mengetahui bagaimana Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi dalam menghadapi risiko operasional.

### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis:
  - a. Sebagai Penelitian lanjutan. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang dapat melibatkan mahasiswa atau peneliti lainnya untuk mengembangkan pengetahuan lebih lanjut dalam bidang strategi manajemen risiko Operasional.
  - b. Sebagai koleksi bacaan skripsi di perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Manfaat Praktis:
  - a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada Bank Syariah Indonesia atau lembaga perbankan lainnya mengenai strategi-strategi yang efektif dalam mengelola risiko operasional.
  - b. Penelitian ini dapat menjadi panduan bagi manajemen bank dalam mengambil keputusan strategis terkait manajemen risiko operasional. Hal ini dapat membantu bank dalam merancang strategi yang lebih efektif dalam menghadapi risiko-risiko tersebut.

### **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini:

**Tabel 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, judul & Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	<p><b>Peneliti :</b> Ifelda Ningsih &amp; Dina Meidani</p> <p><b>Judul :</b> Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek</p> <p><b>Tahun :</b> (2021)</p>	<p>Strategi manajemen untuk menghadapi risiko operasional yang digunakan BPRS Haji Miskin Pandai Sikek yaitu dengan melakukan proses manajemen risiko dengan aktivitas identifikasi risiko, selanjutnya pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko.</p>	<p>menggunakan metodologi kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas Strategi manajemen risiko operasional.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Ifelda Ningsih &amp; Dina Meidani yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada BPRS sedangkan peneliti sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
2.	<p><b>Peneliti :</b> M.Faris Ardian</p> <p><b>Judul :</b> Manajemen Risiko Operasional Pada PT.Bank Syariah Indonesia Area Aceh</p> <p><b>Tahun :</b> (2022)</p>	<p>Kejadian risiko operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh disebabkan oleh sumber daya manusia, proses internal, sistem IT, dan Kejadian Eksternal. Pada proses penerapan manajemen risiko operasional meliputi identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, pengendalian risiko, dan sistem informasi manajemen risiko.</p>	<p>membahas manajemen risiko operasional.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh M.Faris Ardian yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada PT.Bank Syariah Indonesia Area Aceh, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>

No	Peneliti, judul & Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
3.	<p><b>Peneliti :</b> Emi Febriyanti Tumanggor</p> <p><b>Judul :</b> Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan</p> <p><b>Tahun :</b> (2020)</p>	<p>Penerapan Manajemen risiko operasional BPRS Al-Wasliyah sudah menerapkan manajemen risiko sesuai dengan peraturan POJK No.23/POJK/2018 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, dalam penerapan manajemen risiko secara otentik, ditanggung jawabi oleh pengawasan aktif direksi, pengurus komisaris dan dewan syariah.</p>	<p>menggunakan metodologi kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas manajemen risiko operasional.</p>	<p>Penelitian terdahulu yang dilakukan Emi Febriyanti Tumanggor yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
4.	<p><b>Peneliti :</b> Miftachus Surur &amp; Firnanda Ayu Widiyanita</p> <p><b>Judul :</b> Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Mandiri</p> <p><b>Tahun :</b> (2021)</p>	<p>Bank Syari'ah Mandiri melakukan analisis terhadap frekuensi risiko dan dampak-dampak yang ditimbulkan oleh risiko-risiko tersebut, kemudian analisis dan perhitungan terhadap risiko tersebut digunakan sebagai acuan untuk evaluasi kinerja bank yang nantinya akan menghasilkan tindakan-tindakan untuk memperlakukan risiko-risiko tersebut Sebelum melakukan pengendalian risiko.</p>	<p>membahas manajemen risiko operasional.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan Miftachus Surur &amp; Firnanda Ayu Widiyanita yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Mandiri, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>

No	Peneliti, judul & Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
5.	<p><b>Peneliti :</b> Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah &amp; Abdur Rohman</p> <p><b>Judul :</b> Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19</p> <p><b>Tahun :</b> (2020)</p>	<p>Terdapat risiko operasional yang terjadi pada BNI Syariah KC Mataram selama periode pandemi Covid 19, yaitu risiko ke nasabah dan ke bank.</p>	<p>menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas Analisis risiko operasional.</p>	<p>Penelitian terdahulu yang dilakukan Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah &amp; Abdur Rohman yaitu meneliti analisis risiko operasional Pada BNI Syariah KC Mataram selama periode covid 19, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
6.	<p><b>Peneliti :</b> Wienanda Rizka Sukma Jelita &amp; Atina Shofawati</p> <p><b>Judul :</b> Manajemen Risiko Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Nur Tebuireng Di Surabaya</p> <p><b>Tahun :</b> (2019)</p>	<p>Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh BPRS Jabal Nur Tebuireng yaitu dengan cara melakukan evaluasi risiko operasional maupun risiko lain. Evaluasi diadakan mingguan maupun bulanan dan dipimpin oleh Direksi.</p>	<p>menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas manajemen risiko operasional.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Wienanda Rizka Sukma Jelita &amp; Atina Shofawati yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Nur Tebuireng di Surabaya, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
7.	<p><b>Peneliti :</b> Rendi</p>	<p>untuk mengantisipasi risiko operasional</p>	<p>menggunakan metode</p>	<p>Penelitian terdahulu yang dilakukan</p>

No	Peneliti, judul & Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<p>Agustian, Deni Iswandi &amp; Badaruddin Nurhab</p> <p><b>Judul :</b> Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC.Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19</p> <p><b>Tahun :</b> (2021)</p>	<p>yang terjadi yaitu memaksimalkan <i>controlling</i> dengan melakukan kegiatan <i>morning briefing</i> melalui aplikasi <i>zoom</i> untuk karyawan dan melakukan <i>controlling</i> dengan cara pengecekan ulang usaha para nasabah Pegadaian Syariah.</p>	<p>kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas Analisis risiko operasional.</p>	<p>Rendi Agustian, Deni Iswandi &amp; Badaruddin Nurhab yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada Pegadaian Syariah KC Bengkulu di masa pandemi covid 19, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
8.	<p><b>Peneliti :</b> Dadang Husen Sobana, dkk</p> <p><b>Judul :</b> Analisis Risiko Operasional Bank BRI Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi Covid 19</p> <p><b>Tahun :</b> (2021)</p>	<p>Terdapat risiko operasional yang terjadi pada Bank BRI KC Cianjur selama pandemi Covid-19. Cara yang dilakukan Bank BRI KC Cianjur untuk menanggulangi risiko operasional adalah dengan memfokuskan kepada dua faktor tersebut, yaitu mengoptimalkan <i>controlling</i> bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan <i>controlling</i> bagi nasabah (eksternal).</p>	<p>menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas analisis risiko operasional.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Dadang Husen Sobana, dkk yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada Bank BRI Kantor Cabang Cianjur pada masa covid 19, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
9.	<p><b>Peneliti :</b> Winda Khairani</p>	<p>Risiko operasional yang terjadi di BSI Cara yang dilakukan</p>	<p>menggunakan metode kualitatif</p>	<p>Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Khairani</p>

No	Peneliti, judul & Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<p>Siregar</p> <p><b>Judul :</b> Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua</p> <p><b>Tahun :</b> (2023)</p>	<p>oleh BSI KCP Gunung Tua untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada 2 faktor tersebut, mengoptimalkan <i>controlling</i> bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan <i>controlling</i> bagi nasabah (eksternal). Manajemen yang diterapkan cukup baik ini dilihat resiko operasional di BSI KCP Gunung Tua sekarang sudah berkurang.</p>	<p>pendekatan deskriptif serta membahas risiko operasional.</p>	<p>Siregar yaitu meneliti analisis risiko operasional pada BSI KCP Gunung Tua, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>
10.	<p><b>Peneliti :</b> Zahro Rohimatul Baroroh &amp; Moh. Faizin</p> <p><b>Judul :</b> Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR Dalam Upaya Meminimalisir Kerugian di Bank Syariah</p> <p><b>Tahun :</b> (2023)</p>	<p>Proses manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR dilakukan mulai dari identifikasi masalah, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko. Dampak manajemen risiko operasional terutama terkait produk pembiayaan KPR tentunya memiliki dampak yang sangat menguntungkan bagi bank karena akan membantu perusahaan mencapai tujuan dan bisa meningkatkan produktivitas pekerja</p>	<p>menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif serta membahas manajemen risiko operasional.</p>	<p>Penelitian terdahulu yang dilakukan Zahro Rohimatul Baroroh &amp; Moh. Faizin yaitu meneliti penerapan manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR pada Bank, sedangkan penelitian sekarang analisis strategi manajemen risiko operasional pada BSI KCP Majalengka Jatiwangi.</p>

No	Peneliti, judul & Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		serta membantu memotivasi karyawan.		

Dari tabel di atas, maka dapat diketahui posisi penelitian ini akan membuktikan dan menguatkan hasil-hasil penelitian, seperti yang dilakukan oleh Ifelda Ningsih & Dina Meidani terkait Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek, penelitian yang dilakukan M.Faris Ardian terkait Manajemen Risiko Operasional Pada PT.Bank Syariah Indonesia Area Aceh, Penelitian yang dilakukan oleh Emi Febriyanti Tumanggor terkait Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan, penelitian yang dilakukan Miftachus Surur & Firnanda Ayu Widiyanita terkait Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Mandiri, penelitian yang dilakukan oleh Wienanda Rizka Sukma Jelita & Atina Shofawati terkait Manajemen Risiko Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Nur Tebuireng Di Surabaya, dan penelitian-penelitian lainnya yang berkaitan dengan strategi manajemen risiko operasional pada Lembaga Keuangan Syariah.

#### **H. Kerangka Pemikiran**

Untuk mengetahui bagaimana Strategi Manajemen Risiko Operasional maka diperlukan manajemen risiko operasional terlebih dahulu. Manajemen risiko operasional merupakan risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank. (Nurapiah, 2019).

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /Pojk.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum BAB V menjelaskan bahwa proses manajemen risiko terdiri dari proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko.

#### 1. Identifikasi Risiko Operasional

Safitri (2021) berpendapat bahwa pengidentifikasin risiko adalah proses penganalisisan secara sistematis dan berkesinambungan terhadap risiko (kerugian yang potensial) yang harus dihadapi oleh Perusahaan. POJK RI No. 18/POJK.03/2016 Pasal 11 ayat (1) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan proses identifikasi Risiko, Bank wajib melakukan analisis paling sedikit terhadap: karakteristik Risiko yang melekat pada Bank; dan risiko dari produk dan kegiatan usaha Bank.

#### 2. Pengukuran Risiko Operasional

Proses lanjut setelah mengidentifikasi risiko adalah melakukan pengukuran. Pengukuran dilakukan untuk menentukan memperoleh informasi yang menentukan tindak lanjut dari proses penanganan risiko (Safitri & Tasman, 2021). POJK RI No. 18/POJK.03/2016 Pasal 11 ayat (2) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan pengukuran Risiko, Bank wajib paling sedikit melakukan: evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko; dan penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko dalam hal terdapat perubahan kegiatan usaha Bank, produk, transaksi dan faktor risiko, yang bersifat material.

#### 3. Pemantauan Risiko

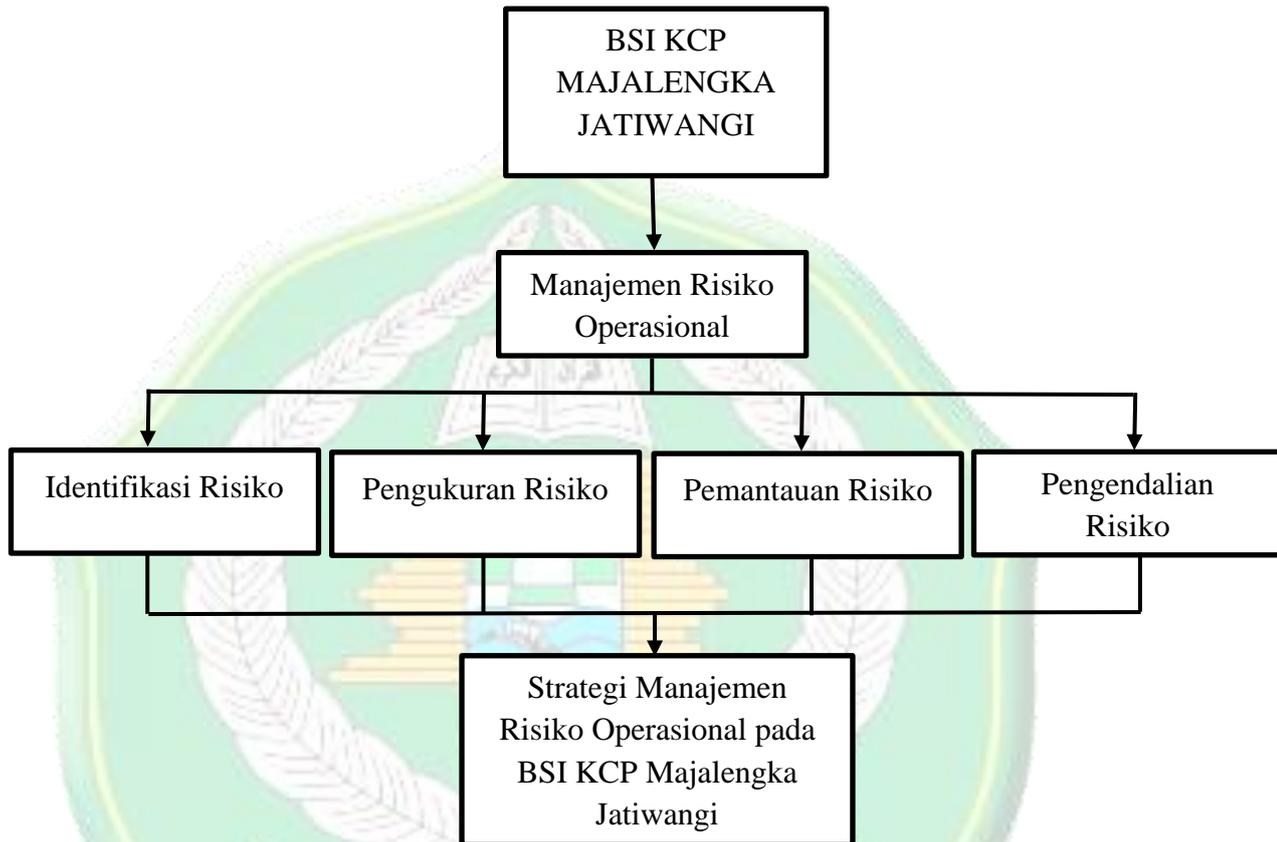
POJK RI No. 18/POJK.03/2016 Pasal 11 ayat (3) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan pemantauan risiko, Bank wajib paling sedikit melakukan; evaluasi terhadap eksposur risiko; dan penyempurnaan proses pelaporan dalam hal terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, faktor Risiko, teknologi informasi, dan sistem informasi manajemen risiko Bank yang bersifat material.

#### 4. Pengendalian Risiko

Safitri (2021) berpendapat bahwa sesudah mengidentifikasi dan mengukur risiko perusahaan, selanjutnya perusahaan harus memutuskan bagaimana menangani risiko tersebut. POJK RI No. 18/POJK.03/2016 Pasal 11 ayat (4) menjelaskan bahwa bank wajib melaksanakan proses

pengendalian Risiko untuk mengelola Risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Bank.

Berdasarkan Tinjauan Pustaka yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti mengambil suatu kerangka berpikir sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**

Sumber : Diolah oleh peneliti

## I. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Melakukan penelitian lapangan melibatkan pengumpulan data serta informasi langsung dari partisipan serta memantau secara dekat tugas-tugas yang terkait dengan penelitian yang sedang dilaksanakan (Fadli & Rijal, 2021). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bakal mengumpulkan gambar dan kata-kata, bukan

angka, oleh karena itu kutipan data akan dicantumkan dalam laporan penelitian untuk memberikan ringkasan penyajian laporan (Meidani, 2021)

## 2. Objek dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi, yang beralamat di Jl.Ahmad Yani No. 125, RT.01/RW.09, Sutawangi, Kecamatan Jatiwangi, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, dari bulan September 2023 sejak dikeluarkannya surat Pra Observasi. Pengumpulan data, pengolahan, dan pemuntukan laporan hasil penelitian berlangsung selama waktu yang ditentukan.

## 3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, seseorang, atau suatu tempat untuk mencari informasi tentang variabel yang bersangkutan (Siregar, 2023) Informan adalah subjek penelitian dalam penelitian kualitatif, mereka berperan sebagai narasumber yang membantu mengumpulkan data yang diperlukan. Adapula subjek penelitian ini ialah salah seorang karyawan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yakni karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jatiwangi berjumlah 4 Orang dengan rincian:

**Tabel 3**

**Subjek Penelitian**

No.	Nama Informan	Bagian/Posisi	Jumlah
1.	Riyan Wibowo	<i>Branch Operation and Service Manager</i>	1
2.	Irfan	<i>Operational Staff</i>	1
3.	Gun Gun Gumelar	<i>Customer Service</i>	1
4.	Sekar	<i>Teller</i>	1
<b>Total</b>			<b>4</b>

**Sumber : Diolah oleh peneliti**

#### 4. Sumber Data Penelitian

Data kualitatif merupakan jenis data yang akan dipakai dalam penelitian ini. Sumber datanya adalah data primer serta sekunder (Siregar, 2023). Sedangkan data sekunder didapat dari tulisan serta buku, data primer didapat dari wawancara, serta dokumentasi didapat dari informasi khusus yang terdapat dalam buku dan esai. Menurut (Rianto, 2021) sumber data penelitian digolongkan:

##### a. Sumber data primer

Sumber data primer ialah informasi yang langsung berasal dari responden atau pihak yang bersangkutan. Karyawan yang bekerja pada bidang Manajemen Risiko Operasional di BSI KCP Majalengka Jatiwangi diwawancarai secara langsung untuk mengumpulkan data primer untuk penelitian ini.

##### b. Sumber data sekunder

Data sekunder ialah data yang dikumpulkan dari sumber selain subjek penelitian itu sendiri, tidak diperoleh langsung oleh peneliti. Umumnya, data sekunder datang dalam bentuk laporan atau dokumentasi yang diterbitkan sebelumnya. Peneliti menggunakan buku atau dokumentasi lain yang relevan sebagai sumber data sekunder. Data sekunder mengacu pada informasi yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian mereka saat ini.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yakni:

##### a. Observasi

Observasi ialah metode utama dalam penelitian kualitatif. Secara umum observasi mengacu pada melihat serta dalam konteks penelitian, metode observasi adalah pengamatan secara metodis serta dokumentasi pada gejala-gejala yang timbul pada subjek penelitian (Baroroh & Faizin, 2023). Dalam hal ini peneliti melaksanakan

observasi dengan terjun langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.

b. Wawancara

Wawancara ialah salah satu metode di antara banyak metode untuk mengumpulkan data. Seiring dengan pembelajaran tentang tujuan penelitian melalui tanya jawab langsung antara orang yang mengajukan pertanyaan dan orang yang melakukan wawancara (Parameswara & Marsanda, 2021). Wawancara dipakai selaku teknik pengumpulan data serta ingin mengetahui hal-hal dari informan, adapula maksud disini ialah peneliti mewawancarai bapak Riyan sebagai *Branch Operation & Service Manager* (BOSM), bapak Irfan sebagai staff operasional, bapak Gun Gun Gumelar sebagai *Customer Service* dan Ibu Sekar Sebagai *Teller*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode pengumpulan data yang baik subjek penelitian maupun dokumentasinya tidak diperlihatkan secara langsung, melakukan penelitian berbasis dokumentasi terhadap bahan-bahan tertulis, antara lain buku, dokumen, risalah rapat, buku harian, struktur organisasi, serta pernyataan tujuan dan visi. Pencarian data dalam bentuk catatan atau dokumentasi dilakukan dengan bantuan dokumen ini (Ardyansyah, 2022)

6. Teknik Analisa Data

Metode deskriptif kualitatif harus diterapkan untuk menganalisa data tersebut. Karena tujuan metode ini adalah untuk mendeskripsikan semua informasi yang tersedia sedemikian rupa sehingga akan membantu kemajuan ilmu pengetahuan serta bisa diterapkan pada berbagai masalah. Menurut (Siregar, 2023) Teknik analisis data meliputi:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data ialah proses yang digunakan untuk mengumpulkan data guna memenuhi tujuan proyek penelitian.

b. Reduksi data

Reduksi data dimulai pada saat penelitian memusatkan perhatian pada wilayah penelitian karena pada hakikatnya merupakan proses memilih, memusatkan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang langsung dikumpulkan di lapangan.

c. Penyajian data

Penyajian data adalah metode pengorganisasian data untuk memudahkan analisis dan penarikan kesimpulan. Meskipun demikian, data yang dianalisis tetap berupa catatan peneliti yang selanjutnya digabungkan menjadi sebuah laporan.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah prosedur untuk memverifikasi bahwa data yang dikumpulkan telah diuji dan diverifikasi keakuratannya sehingga kesimpulan akhir selaras dengan fokus penelitian.

7. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi ialah teknik untuk memverifikasi keakuratan data dengan membandingkannya dengan sesuatu yang lain, bukan data tersebut. Keandalan informan, keadaan seputar pengungkapan, waktu pengungkapan, dan faktor-faktor lain mungkin berdampak pada data ini (Sugiyono, 2019) Oleh karena itu, triangulasi pengecekan data dari bermacam sumber dengan berbagai cara serta waktu ialah langkah penting bagi peneliti. Oleh karena itu dilakukan triangulasi waktu, triangulasi metode pengumpulan data, serta triangulasi sumber/informan.

Menurut Sugiyono (2019) Ada tiga macam triangulasi teoritis, sumber, dan teknis. Triangulasi teknis merujuk pada proses dimana peneliti mengumpulkan data dari satu sumber memakai beberapa metode. Ketika peneliti menggunakan banyak sumber untuk mengumpulkan data menggunakan satu metodologi, hal ini dikenal sebagai triangulasi sumber. Untuk mencegah subjektivitas dan bias dalam temuan penelitian,

dilakukan triangulasi teori dengan cara membandingkan rumusan informasi hasil akhir penelitian dengan sudut pandang teori yang bersangkutan.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **J. Sistematika Penelitian**

Sebuah penelitian akan mudah dibaca jika skema yang ditempuh jelas dan mengarah sesuai tujuan.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II: KONSEP STRATEGI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL BANK SYARIAH**

Berisi tentang landasan teori yang membahas tentang penjelasan-penjelasan mengenai Konsep Strategi Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah.

### **BAB III : KONDISI OBJEK PENELITIAN**

Berisi tentang gambaran umum Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi, Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Jatiwangi, visi dan misi Bank Syariah Indonesia KCP Jatiwangi, struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi, dan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi.

#### **BAB IV : STRATEGI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JATIWANGI**

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, yaitu pembahasan mengenai Analisis Strategi Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia KCP Majalengka Jatiwangi

#### **BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan beserta saran berdasarkan hasil penelitian.

