

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG CIREBON**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

VIRA MAGHFIRAH

2108203078

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2024 M/ 1446 H

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG CIREBON**



Disusun Oleh:

VIRA MAGHFIRAH

2108203078

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2024 M/ 1446 H

ABSTRAK

Vira Maghfirah, 2108203078, “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon”.

Aktivitas operasional yang kompleks sehingga risiko operasional yang tanpa diduga sering terjadi di perbankan syariah, kompleksitas risiko yang semakin tinggi di sebabkan karena inovasi produk bank syariah dan penggunaan teknologi informasi yang semakin luas dan risiko operasional terkait dengan gangguan teknologi seperti kegagalan sistem atau serangan siber. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Cirebon dan menganalisis penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon. Manajemen Risiko Operasional bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau kejadian kejadian eksternal.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya yaitu studi kasus. Sumber data yang digunakan yaitu data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui studi kepustakaan (*library research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan ada empat faktor penyebab risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon yaitu faktor Sumber Daya Manusia (SDM) seperti tindakan yang disengaja, tindakan kecurangan dan kesempatan untuk mengelabui sistem, faktor lainnya faktor proses internal yaitu kegagalan dalam proses internal seperti *fraud* dan ketidakefektifan prosedur selanjutnya faktor sistem IT terjadi karena serangan siber seperti *ransomware* kemudian faktor kejadian eksternal yang membahayakan operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon terutama berasal dari serangan siber seperti pembobolan ATM, phising, dan serangan *ransomware*. Bencana alam seperti gempa bumi. Penerapan analisis manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon, khususnya dengan mengidentifikasi, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko.

Kata kunci: *Manajemen risiko, Operasional, Perbankan Syariah, Fraud.*

ABSTRACT

Vira Magfirah, 2108203078, “Analysis of Operational Risk Management at Bank Syariah Indonesia Cirebon Branch”.

Complex operational activities so that unexpected operational risks often occur in Islamic banking, the complexity of risk is getting higher due to the innovation of Islamic bank products and the use of information technology that is increasingly widespread and operational risks associated with technological disruptions such as system failures or cyber attacks. The purpose of this study was to analyze the factors that cause operational risk at Bank Syariah Indonesia Cirebon Branch Office and analyze the implementation of operational risk management at Bank Syariah Indonesia Cirebon Branch Office. Operational Risk Management aims to minimize the possible negative impact of malfunctioning internal processes, human error, system failure, or the occurrence of external events.

This research method uses a qualitative approach and the type of research is a case study. The data sources used are primary data through interviews and secondary data through library research. The data collection techniques used were interviews and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that there are four factors that cause operational risk at Bank Syariah Indonesia Cirebon Branch, namely Human Resources (HR) factors such as deliberate actions, acts of fraud and opportunities to trick the system, other factors internal process factors, namely failures in internal processes such as fraud and ineffectiveness of subsequent procedures IT system factors occur due to cyber attacks such as ransomware then external event factors that endanger the operations of Bank Syariah Indonesia Cirebon Branch Office mainly come from cyber attacks such as ATM break-ins, phishing, and ransomware attacks. natural disasters such as earthquakes. The application of operational risk management analysis at Bank Syariah Indonesia Cirebon Branch, specifically by identifying, measuring risk, monitoring risk and controlling risk.

Keywords: Risk management, Operations, Islamic Banking, Fraud.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG CIREBON**

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

Oleh:

VIRA MAGHFIRAH

NIM. 2108203078

Pembimbing

Pembimbing I

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M
NIP. 19730930 200710 2 001

Pembimbing II

Diana Djuwita, M.M
NIP. 19800314 200801 2 018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Warioyo, MSI

NIP. 19830702 201101 1 008

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 Vira Maghfirah NIM: 2108203078 dengan judul “**Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon**”. 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 di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui

Pembimbing I

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M
NIP. 19730930/200710 2 001

Pembimbing II

Diana Djuwita, M.M
NIP. 19800314 200801 2 018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “**Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon**”, oleh Vira Maghfirah NIM: 2108203078, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 02 Januari 2025.

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


Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang



Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang




Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I



Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI
NIP. 19800912 200604 1 001

Penguji II



Marivah Ulfah, M.E. Sy
NIP. 19800805 201701 3 201

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Vira Maghfirah

NIM : 2108203078

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 15 November 2003

Alamat : Jl. Pangeran Kejaksan Gang Melati IV Blok Lingkr Wage RT.002 RW.003 Kelurahan Sumber Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 15 Desember 2024

Saya yang menyatakan,



Vira Maghfirah
Nim. 2108203078

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang tersayang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

Pertama, teruntuk kedua orang tua yang selalu hadir memberikan dukungan moril maupun materil serta doa- doa di setiap sujudnya yang tiada henti diberikan kepada saya. Ibu terima kasih atas segala kasih sayang, cinta dan doa yang tak terhingga yang telah diberikan selama ini, terkhusus dalam proses penyusunan skripsi ini. Ayah terima kasih atas segala usaha yang telah diberikan dengan kerja keras dalam mencari nafkah untuk memenuhi segala kebutuhan keluarga dan telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada anak perempuan terakhir dalam menggapai cita-cita. Ibu dan Ayah yang tercinta izinkan anakmu mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bakti dan cinta untuk kalian ayah ibuku.

Kedua, teruntuk kakak saya yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayangnya hingga detik ini, yang selalu menemani dan membantu dalam menyelesaikan tugas skripsi. Semoga kita dapat menjadi orang sukses kedepannya dan menjadi anak kebanggaan orang tua.

Ketiga, teruntuk sahabat seperjuangan saya dikampus baik satu jurusan maupun lintas jurusan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas kebersamaan, saling membantu, saling mengingatkan, dan segala hal yang telah kalian berikan.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Vira Maghfirah dilahirkan di Cirebon, 15 November 2003. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Karila dan Ibu Jumiah. Penulis bertempat tinggal di Jl. Pangeran Kejaksan Gang Melati IV Blok Lingk Wage RT/002 RW/003 Kelurahan Sumber Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. MI Al Wahdah Sumber, telah lulus pada tahun 2015.
2. SMPN 2 Sumber, telah lulus pada tahun 2018.
3. SMK Budi Tresna Muhammadiyah Cirebon, telah lulus pada tahun 2021.

Penulis mengikuti program pendidikan Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon”** dibawah bimbingan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M. dan Ibu Diana Djuwita, M.M.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

QS Al-Baqarah 2:286

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

“Dan bersabarlah kamu sesungguhnya janji Allah adalah benar”

QS Ar-Rum :60



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.si, selaku dosen pembimbing akademik.
6. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., dan Ibu Diana Djuwita, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Bapak kepala Cabang Bank Syariah Indonesia Cabang Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia cabang Cirebon, dan tak lupa Bapak Lucky Fibrianto dan Bapak Aal Jayalia selaku informan yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kedua orang tua tercinta Ayah Karila dan Ibu Jumiah, terimakasih telah berjuang untuk kehidupan penulis, selalu memberikan motivasi dan terimakasih atas doa hebat yang selalu panjatkan untuk penulis dan dukungan sehingga penulisan skripsi ini selesai.
10. Untuk kakak, keluarga dan saudara saudara tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam membantu penulis hingga selesainya studi ini.
11. Untuk keponakanku yang sangat lucu dan menggemaskan Muhammad Fatih Fawwaz yang selalu menghibur disaat penyelesaian skripsi dengan kerandoman tingkahnya.
12. Sahabat- sahabat seperjuanganku Reva Sucilia, Sari Mulyani dan Syalsabila Rachmadani yang telah membantu selama perkuliahan, proses skripsi dan memberikan dukungan kepada penulis serta senantiasa memberikan motivasi, dan semangat hingga penyusunan skripsi ini selesai.
13. Kepada seluruh teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2021 khususnya teman kelas Perbankan Syariah B 2021 yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Alif Rifki Fatoni yang menjadi salah satu penyemangat, terimakasih sudah selalu kebersamaan dihari-hari yang tidak mudah, selalu sabar menghadapi sikapku selama proses pengerjaan skripsi ini.
15. Untuk sepupu seperjuanganku Novi Nurhalizah, Rachma Aulia dan Astri Maulidia Azzakhra, yang selalu mendengarkan keluh kesahku, menyemangati dan memberi dukungan kepada penulis.
16. Untuk sahabat penulis yaitu Aliyah Rahmani, Putri Amanda, Amalia Rahayu, Ni'mah Mubarakah, Alizha Gennie dan Adinda Meisya yang telah menjadi sahabat hingga saat ini, walaupun saat ini kita sedang menempuh pendidikan di jalannya masing-masing penulis ingin mengucapkan semoga kalian sehat selalu dimanapun kalian berada.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi sampai selesai.

18. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Vira Maghfirah yang sudah berusaha dan bertahan sampai di titik ini, terima kasih sudah kuat dan mampu bangkit dari kegagalan, penolakan, permasalahan dalam proses kehidupan ini, terima kasih telah mampu berjuang sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 15 Desember 2024



Vira Maghfirah



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kajian Literatur	8
H. Kerangka Berpikir	16
I. Metode Penelitian	18
J. Sistematika Penulisan	24
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Pengertian Manajemen Risiko	26
B. Risiko Operasional	29
C. Manajemen Risiko Operasional	35
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	39
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia	39
B. Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon	40
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon	41

D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon	42
E. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon.....	54
1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)	54
2. Faktor Proses Internal	57
3. Faktor Sistem IT.....	59
4. Faktor Kejadian Eksternal.....	61
B. Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon.....	63
1. Manajemen Risiko Operasional	67
2. Proses Manajemen Risiko	71
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	80