

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah salah satu aspek yang kedepannya sangat menjanjikan untuk Indonesia, perkembangan perbankan saat ini juga dinilai sangat pesat. Kemajuan perkembangan perbankan syariah saat ini bukanlah halangan dan tantangan, perkembangan yang sangat pesat itu juga penuh dengan risiko yang harus dihadapi. Pada perkembangan dunia perbankan syariah dapat ditentukan dengan kemampuan manajemen perbankan syariah dalam menghadapi berbagai perubahan pesat perekonomian seperti pesatnya informasi, teknologi dan globalisasi. Pada keadaan ini berpotensi meningkatkan risiko terhadap perbankan syariah dimana semua itu mutlak harus dikelola. Oleh sebab itu risiko operasional pada bank syariah memerlukan perhatian juga. Salah satu masalah yang dihadapi oleh perbankan syariah adalah terkait dengan aktivitas operasional yang kompleks sehingga risiko operasional yang tanpa diduga sering terjadi pada setiap lembaga keuangan baik perbankan maupun lembaga lainnya (Fauziah et al., 2020).

Lembaga keuangan telah berkembang dengan berbagai metode untuk mengurangi risiko dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Manajemen risiko salah satu metode yang digunakan oleh lembaga keuangan untuk mengurangi berbagai macam risiko. Manajemen risiko merupakan unsur penting yang penerapannya sangat perlu diperhatikan, khususnya pada bank sebagai salah satu lembaga keuangan (*financial institution*) (Nelly et al., 2022).

Risiko operasional merupakan komponen penting dalam manajemen. Risiko operasional adalah risiko yang dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk sistem, proses, prosedur, faktor manusia, dan kejadian eksternal. Risiko operasional tidak hanya dipengaruhi oleh orang-orang tertentu, tetapi juga oleh seberapa baik direksi dan manajer perusahaan

menanganinya. Dalam perbankan syariah, risiko operasional merupakan risiko yang paling penting untuk dikendalikan oleh para manajer, jika dibandingkan dengan risiko-risiko lainnya.

Menurut penelitian Khan dan Ahmed, para eksekutif bank syariah menganggap risiko operasional sebagai risiko yang paling penting. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lanjutan mengenai manajemen risiko operasional. Pentingnya risiko operasional bagi manajemen adalah bahwa risiko tersebut menimbulkan risiko turunan lainnya. Adanya kelalaian pegawai bank karena tidak mengikat seluruh agunan sehingga dapat menimbulkan risiko (Aprilia et al., 2022).

Risiko berkaitan dengan kemungkinan suatu kejadian atau keadaan yang berimbang dan mengancam target tujuan dan sasaran. Oleh karena itu risiko tersebut perlu untuk diantisipasi dan diminimalisir agar dapat menghindari terjadi sesuatu yang tidak diharapkan. Upaya yang bisa diterapkan dalam menghindari kemungkinan risiko yang akan terjadi yaitu dengan; mengukur, menganalisis, dan mengendalikan risiko. Sebegitu pentingnya manajemen terhadap keberlangsungan suatu instansi keuangan, maka perlu untuk diolah sebaik mungkin. Kompleksitas risiko yang semakin tinggi di sebabkan karena inovasi produk bank syariah seperti munculnya produk bank syariah yang semakin kompleks contohnya sukuk, murabahah berjangka dan sebagainya sehingga berdampak pada tantangan baru dalam identifikasi dan pengelolaan risiko selain itu juga penggunaan teknologi informasi yang semakin luas meningkatkan risiko baru seperti risiko siber dan risiko kegagalan sistem (Suhaimi, 2021).

Manajemen Risiko Operasional bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau kejadian kejadian eksternal. Untuk mencapai tujuan operasinya, bank syariah harus mempertimbangkan risiko operasional yang bisa mempengaruhi kinerja

operasinya, termasuk risiko kerugian yang terjadi dari ketidakcukupan atau proses internal yang gagal, SDM, dan sistem dari kejadian eksternal.

Dalam pengelolaan sebuah lembaga keuangan, manajemen risiko operasional merupakan hal yang krusial. Lembaga keuangan syariah harus mempertimbangkan cara-cara untuk mengendalikan dan mengurangi risiko yang diperkirakan akan muncul di masa depan. Aspek yang paling penting dalam manajemen risiko operasional adalah menerapkan proses yang sesuai dengan SOP yang relevan, mengelola risiko, dan membatasi risiko sehingga semua operasi bisnis dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diinginkan. Informasi yang dikumpulkan dapat digunakan sebagai standar kinerja bank syariah, yang memungkinkan mereka untuk membuat penilaian yang tepat tentang potensi kerugian yang mungkin terjadi di masa depan. Oleh karena itu, sangat penting dan bermanfaat bagi bank syariah untuk melakukan manajemen risiko operasional (Anam, 2023).

Risiko operasional juga dapat terjadi pada gangguan teknologi seperti kegagalan sistem atau serangan siber. Kegagalan sistem terjadi pada layanan Bank Syariah Indonesia, diantaranya adalah gangguan pada layanan transaksi secara langsung dan gangguan pada layanan digital banking. Pada umumnya nasabah Bank Syariah Indonesia mengeluhkan sejumlah layanan yang tidak dapat digunakan seperti dalam melakukan transaksi dengan BSI Mobile, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank.

Salah satu kasus risiko yang baru-baru ini terjadi ialah gangguan layanan dan serangan siber *ransomware* yang mengancam kebocoran data nasabah. *Ransomware* adalah salah satu jenis *malware* atau virus berbahaya yang menyerang sistem komputer. Modus kejahatan siber ini adalah mengunci akses korban untuk kemudian meminta tebusan. Bank Syariah Indonesia (BSI) diduga menjadi korban serangan ransomware Lockbit 3.0 pada Mei 2023. Serangan ini menyebabkan gangguan layanan

perbankan BSI, seperti ATM dan mobile banking, selama beberapa hari. Berikut beberapa fakta terkait serangan ransomware terhadap BSI: Serangan ini diduga terjadi sebelum 8 Mei 2023, saat aplikasi BSI Mobile dan ATM mengalami eror dan tidak dapat diakses, Lockbit 3.0 diduga mencuri data nasabah BSI sebanyak 1,5 terabyte (TB), Lockbit meminta tebusan kepada BSI sebesar US\$ 20 juta atau sekitar Rp 296 miliar agar tidak membocorkan data nasabah BSI, BSI meningkatkan jam layanan kepada nasabah selama masa pemulihan mobile banking, BSI menyatakan bahwa seluruh layanan perbankan sudah berangsur normal dan pulih sejak Kamis 11 Mei 2023 dan BSI meyakinkan nasabah bahwa dana mereka dijamin aman (Prakarsa, 2024).

Secara umum, terdapat empat faktor penyebab risiko operasional, yaitu faktor manusia, faktor sistem IT, faktor kegagalan proses internal, dan faktor kejadian eksternal. Salah satu pendapat menyebutkan bahwa faktor manusia berhubungan dengan karyawan bank, di mana risiko operasional dapat terjadi baik secara sengaja maupun tidak, dan tidak terbatas pada unit tertentu. Meskipun industri keuangan syariah berkembang pesat, namun hal ini tidak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang syariah. Berdasarkan data dari beberapa pakar ekonomi, sekitar 25-30 persen SDM di lembaga keuangan syariah memiliki latar belakang kompetensi syariah. Menurut Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI), jumlah SDM yang memiliki kompetensi di bidang ekonomi syariah masih sangat terbatas, sehingga sebagian besar di antaranya berasal dari program studi konvensional (Ardian, 2022).

Penyebab terjadinya risiko ini dapat dibagi menjadi beberapa faktor. Pertama, faktor manusia, yaitu risiko yang timbul akibat pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan, seperti kelalaian atau kecerobohan, misalnya tanda tangan yang dipalsukan oleh karyawan. Kedua, risiko yang disebabkan oleh kesalahan proses, seperti kesalahan input data oleh

karyawan. Ketiga, risiko yang terjadi akibat gangguan sistem, seperti komputer yang mengalami kerusakan atau hang. Terakhir, faktor eksternal yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan, seperti bencana alam seperti banjir atau gempa bumi. Ketidapatuhan terhadap manajemen risiko operasional dapat berdampak negatif pada pegawai, nasabah, serta perusahaan itu sendiri (Nengsih & Meidani, 2021).

Upaya mengurangi risiko operasional, Bank telah meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan, dengan tujuan meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara lebih efektif. Selain itu, Bank juga telah melakukan evaluasi dan revisi terhadap kebijakan serta prosedur yang ada, memeriksa akses level dan batasan transaksi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan, mengembangkan teknologi informasi, serta menerapkan sistem pengendalian internal. Menjaga kelangsungan bisnis menghadapi kejadian yang tidak diinginkan, Bank memiliki sistem *Business Continuity Management* (BCM) serta lokasi cadangan *off-site* yang digunakan saat pengujian BCM. Dalam hal penanggulangan bencana bank memiliki pusat data dan pusat pemulihan bencana yang terletak di dua lokasi berbeda di dalam negeri yang memungkinkan sistem-sistem penting termasuk sistem inti, pembayaran, dan pelaporan regulator tetap berjalan meskipun terjadi bencana (Bank, 2019).

Hasil analisa dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprilia et al.,(2022) mengenai manajemen risiko operasional pada perbankan syariah, menunjukkan bahwa penyebab utama permasalahan dalam manajemen risiko operasional di perbankan syariah adalah pembayaran macet pada operasional pembiayaan, terutama selama masa pandemi covid-19. Selain itu, penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang belum optimal juga diidentifikasi sebagai masalah. Penelitian ini

menyarankan pengukuran risiko penyebab terjadinya risiko operasional dan risiko turunan yang diakibatkan oleh risiko operasional sebagai solusi.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Jelita & Shofawati (2019) mengenai manajemen risiko operasional pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Nur Tebuireng di Surabaya, menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya dilakukan dengan baik. Proses manajemen risiko yang diterapkan sesuai dengan standar ISO 31000, yang mencakup penentuan konteks risiko, identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, serta monitoring dan review. Terdapat 13 risiko yang teridentifikasi, yang berasal dari faktor internal dan eksternal bank dengan frekuensi dan dampak yang bervariasi.

Berdasarkan uraian di atas mengenai fenomena pentingnya manajemen risiko operasional untuk mengelola terkait risiko operasional perbankan syariah di karenakan aktivitas operasional pada perbankan syariah yang lebih kompleks, maka di perlukan analisis manajemen risiko operasional dan berdasarkan penelitian terdahulu didapat pembeda dari penelitian sebelumnya baik dari segi objek penelitian, waktu penelitian, fokus pembahasan, maupun hasil dari penelitian terdahulu. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko operasional pada perbankan syariah dan penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon. Menimbang alasan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Aktivitas operasional yang kompleks sehingga risiko operasional yang tanpa diduga sering terjadi di perbankan syariah.

2. Manajemen risiko operasional yang minim akan menimbulkan risiko turunan lainnya yang dapat berdampak pada stabilitas operasional.
3. Kompleksitas risiko yang semakin tinggi di sebabkan karena inovasi produk bank syariah dan penggunaan teknologi informasi yang semakin luas.
4. Risiko operasional terkait dengan gangguan teknologi seperti kegagalan sistem atau serangan siber.

C. Pembatasan Masalah

Agar lebih terarah, maka penulis memberikan pembatasan masalah untuk mendapatkan uraian yang lebih terarah tentang inti permasalahan, maka pembahasan dalam tulisan ini dibatasi pada konsep Analisis manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang masalah:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon?
2. Bagaimana analisis penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Cirebon.
2. Untuk menganalisis penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang di dapatkan dari penelitian ini, dan diharapkan penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis.

Adapun manfaat peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan acuan bagi peneliti yang ingin meneliti masalah yang sama di waktu yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadikan pembelajaran yang berharga sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam menganalisis manajemen risiko operasional Bank Syariah Indonesia.

- b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang baik dalam proses pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan manajemen risiko operasional Bank Syariah Indonesia.

- c. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi BSI terkait Analisis manajemen risiko operasional Bank Syariah Indonesia.

G. Kajian Literatur

Penulis berusaha mencari, membaca dan mempelajari penelitian terdahulu yang terkait dengan materi penelitian yang akan penulis ambil untuk dapat menjadi acuan, membandingkan maupun menyempurnakan penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema mengenai manajemen risiko operasional bank syariah yang telah ditelusuri, penulis cantumkan sebagai bahan pembanding yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penulis, (Ni'mah et al., 2024) dengan penelitian yang berjudul "Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)". Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis manajemen risiko

operasional pada Bank Syariah Indonesia secara menyeluruh. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*). Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk website resmi Bank Syariah Indonesia (BSI), buku, jurnal, dan artikel terkait. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) telah berhasil menerapkan manajemen risiko operasional secara efektif. Beberapa temuan kunci dari penelitian ini meliputi: Implementasi Manajemen Risiko: BSI menggunakan berbagai alat pengelolaan risiko, seperti *Risk & Control SelfAssessment* (RCSA), *Key Risk Indicator* (KRI), *Loss Event Database* (LED), dan *Control Testing* (CT) untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko. Laporan Manajemen Risiko: Laporan mengenai manajemen risiko operasional disampaikan setiap bulan kepada entitas utama dan regulator, yang mencakup profil risiko dan kerugian. Rasio BOPO: Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) menunjukkan perbaikan dari 80,46% pada tahun 2021 menjadi 75,88% pada tahun 2022, yang menandakan adanya efisiensi dalam pengelolaan biaya operasional. Perasamaan penelitian ini sama sama membahas manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia dan menggunakan metode yang sama yaitu metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya jika penelitian terdahulu meneliti pada Bank Syariah Indonesia secara umum sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan penulis meneliti yaitu berfokus pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon.

2. Penulis, (Aprilia et al., 2022) dengan penelitian yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen risiko operasional pada perbankan syariah secara umum dan menyeluruh.

Penelitian tersebut menggunakan metode analisis bibliometrik dan pendekatan kualitatif dengan studi literatur statistik dari 23 artikel terkait manajemen risiko operasional perbankan syariah. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyebab utama permasalahan dalam manajemen risiko operasional di perbankan syariah adalah pembayaran macet pada operasional pembiayaan, terutama selama masa pandemi Covid-19. Selain itu, penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang belum optimal juga diidentifikasi sebagai masalah. Penelitian ini menyarankan pengukuran risiko penyebab terjadinya risiko operasional dan risiko turunan yang diakibatkan oleh risiko operasional sebagai solusi. Persamaan penelitian ini sama sama membahas manajemen risiko operasional pada perbankan Syariah dan menggunakan metode kualitatif Sedangkan Perbedaan dari penelitian ini objeknya perbankan syariah secara menyeluruh sedangkan yang akan di lakukan penulis peneliti hanya berfokus pada objek Bank Syariah Indonesia KC. Cirebon.

3. Penulis, (Fauziah et al., 2020) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19”. Tujuan dari penelitian untuk menganalisis manajemen risiko operasional bank syariah pada masa pandemi covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan analisis data menggunakan eksplanasi atau penjelasan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional dibagi menjadi dua kategori, yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank. Beberapa temuan utama mencakup: Pembatasan kantor layanan yang mengakibatkan pelayanan terpusat di kantor cabang, Beban operasional meningkat karena kebutuhan untuk menyediakan alat pelindung diri seperti handsanitizer dan masker dan Penurunan laba cabang disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia dan area pemasaran yang dibatasi, sehingga kinerja marketing tidak optimal. Faktor penyebab risiko

operasional juga diidentifikasi, yang terdiri dari faktor internal (seperti manajemen SDM yang kurang baik) dan faktor eksternal (masalah yang dihadapi oleh nasabah). Persamaan dari penelitian ini sama berjudul analisis operasional bank syariah dan metode penelitiannya sama menggunakan metode kualitatif dan melalui wawancara. Perbedaan dari penelitian ini yaitu berfokus pada masa pandemi covid-19 sedangkan yang akan dilakukan penulis peneliti pada masa sekarang.

4. Penulis, (Nelly et al., 2022) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah: Tinjauan Literatur”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen risiko pada bank syariah secara menyeluruh dengan tinjauan literatur. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah studi literatur, di mana data dikumpulkan melalui pencarian online dengan menggunakan kata kunci “risk management” dan analisis konten untuk meninjau kesesuaian isi artikel dengan permasalahan yang ingin dijawab. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa:
Perbandingan Metode Analisis Risiko: Terdapat perbedaan dalam metode analisis risiko kredit antara bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah menunjukkan kurangnya inovasi dalam manajemen risiko, yang disebabkan oleh keterbatasan keahlian dan alat manajemen risiko konvensional. Identifikasi Masalah Utama: Penelitian mengidentifikasi empat masalah utama yang dihadapi oleh bank syariah: Kerangka hukum yang bervariasi antar negara, Pengawasan operasional yang kurang efektif, Saluran distribusi produk yang terbatas dan Struktur tata kelola syariah yang belum optimal. Tantangan Manajemen Risiko: Bank syariah menghadapi berbagai risiko, termasuk risiko kredit dan likuiditas, yang membuat manajemen risiko menjadi tantangan. Meskipun ada upaya untuk bersaing dengan bank konvensional, bank syariah belum menunjukkan solusi yang efektif untuk mengelola risiko yang sama. Pentingnya Manajemen

Risiko: Manajemen risiko yang baik sangat penting untuk meningkatkan kinerja keuangan bank syariah. Penelitian menekankan bahwa bank syariah yang berhasil dalam manajemen risiko adalah yang memiliki struktur dan pengetahuan yang kuat. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti bahwa bank syariah umumnya lebih berisiko dibandingkan bank konvensional dan belum mengembangkan praktik manajemen risiko yang seefektif bank konvensional. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas analisis manajemen risiko pada bank syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu kalau penelitian terdahulu berfokus pada analisis manajemen risiko dan menggunakan studi literatur sedangkan dalam penelitian yang akan penulis teliti berfokus pada analisis risiko operasional dan menggunakan metode kualitatif.

5. Penulis, (Jelita & Shofawati, 2019) dengan penelitian yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Nur Tebuireng di Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen risiko operasional pada PT bank pembiayaan Rakyat Syariah Jabal Nur Tebuireng di Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Penelitian ini menggunakan strategi studi kasus. Hasil pembahasan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya dilakukan dengan baik. Proses manajemen risiko yang diterapkan sesuai dengan standar ISO 31000, yang mencakup penentuan konteks risiko, identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, serta monitoring dan review. Terdapat 13 risiko yang teridentifikasi, yang berasal dari faktor internal dan eksternal bank dengan frekuensi dan dampak yang bervariasi. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas manajemen risiko operasional dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya penelitian ini dilakukan bank pembiayaan rakyat syariah di Surabaya

sedangkan dalam penulis yang akan diteliti yaitu di Bank Syariah Indonesia KC.Cirebon.

6. Penulis, (Sobana et al., 2021) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Risiko Operasional Bank Bri Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi Covid-19”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis risiko operasional bank BRI kantor cabang Cianjur pada masa pandemi covid 19. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian terhadap Bank BRI KC Cianjur menunjukkan bahwa terdapat risiko operasional yang terjadi pada Bank BRI KC Cianjur selama pandemi Covid-19. Di antara risiko operasional yang terjadi dikelompokkan menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank. Risiko ke nasabah yang terjadi yaitu pembatasan kantor layanan dengan membatasi jumlah nasabah. Sedangkan risiko ke bank yang terjadi yaitu beban operasional meningkat karena harus menyediakan handsanitizer, masker, desinfektan untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan, serta penurunan laba yang disebabkan penundaan setoran pinjaman debitur. Persamaan dari penelitian ini sama sama meneliti tentang analisis risiko operasional dan sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya penelitian ini dilakukan di bank Bri Cabang Cianjur pada masa covid sedangkan dalam penulis yang akan di teliti yaitu Bank Syariah Indonesia KC.Cirebon pada masa sekarang.
7. Penulis, (Anam, 2023) dengan penelitian yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen risiko operasional pada bank syariah secara umum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan menggunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif, melalui pendekatan study literatur, sumber data yang digunakan dalam riset ini adalah data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen oprasional sangat penting bagi keberlangsungan bank

syariah di amana datang, disamping itu manfaat yang dapat diterima menunjukkan kontribusi manajemen yang baik dapat meminimalisir akibat kesalahan operasional yang tidak diinginkan. Oleh karena itu risiko tersebut perlu untuk diantisipasi dan diminimalisir agar dapat menghindari terjadi sesuatu yang tidak diharapkan. Upaya yang bisa diterapkan dalam menghindari kemungkinan risiko yang akan terjadi yaitu dengan; mengukur, menganalisis, dan mengendalikan risiko. Sebegitu urgentnya manajemen terhadap keberlangsungan suatu instansi keuangan, maka perlu untuk diolah sebaik mungkin. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama meneliti manajemen risiko operasional. Perbedaannya penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan penulis yang akan teliti menggunakan metode kualitatif dan berfokus pada objek penelitian Bank Syariah Indonesia Kc.Cirebon.

8. Penulis, (Harahap & Siregar, 2020) dengan penelitian yang berjudul “Risiko Operasional Pembiayaan Murabahah Perbankan Syariah”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis risiko operasional pada pembiayaan murabahah di perbankan syariah secara umum. Metode Penelitian ini merupakan penelitian studi literatur dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang masalah yang diteliti. Hasil pembahasan penelitian tersebut adalah banyaknya risiko yang akan timbul dalam pembiayaan murabahah akan berdampak kepada kerugian bank syariah. Untuk itu dibutuhkan manajemen risiko operasional yang mampu mendeteksi sedini mungkin akan terjadinya risiko. Perbankan syariah punya pekerjaan yang kompleks dalam menangani risiko, ketika saat ini produk unggulan pembiayaan murabahah menjadi pilihan dan primadona nasabah akan sangat beragam risiko yang terjadi. Oleh sebab itu perkembangan harus juga diimbangi dengan penanganan risiko usaha bank syariah, sehingga mewajibkan bank untuk meningkatkan kebutuhan akan penerapan manajemen risiko untuk meminimalisasi risiko yang terkait dengan

kegiatan usaha perbankan. Masa depan industri perbankan Syariah akan sangat bergantung pada kemampuannya untuk merespons perubahan dalam dunia keuangan. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama membahas risiko operasional. Perbedaannya penelitian ini berfokus pada risiko operasional pembiayaan murabahah sedangkan penulis yang akan di peneliti risiko operasional secara menyeluruh dan menggunakan metode kualitatif.

9. Penulis, (Ardian, 2022) dengan penelitian yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Area Aceh”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia area Aceh. Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian yang bersifat kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian tersebut adalah Manajemen Risiko merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan manajemen risiko operasional PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh. Kejadian risiko operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh disebabkan oleh sumber daya manusia, proses internal, sistem IT, dan Kejadian Eksternal. Persamaan dari penelitian ini sama membahas manajemen risiko operasional dan sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini dari objeknya penelitian ini di Bank Syariah Indonesia area Aceh sedangkan objek penulis yang akan peneliti di BSI Kantor Cabang Cirebon.
10. Penulis, (Sarwoto et al., 2020) dengan penelitian yang berjudul “Studi Literatur Analisis Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis studi literatur risiko operasional pada perbankan syariah secara menyeluruh. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah penelitian pustaka dengan membaca literatur-literatur yang relevan sehingga menghasilkan

penelitian studi literatur. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa risiko operasional merupakan salah satu risiko yang dapat menimbulkan kerugian baik materi maupun non-materi. Kerugian non-materi dapat berdampak lebih besar bagi bank, bahkan dapat menyebabkan bank dibekukan atau dilikuidasi. Manajemen risiko operasional perbankan Syariah memerlukan komitmen dari top manajemen untuk membangun kesadaran risiko dan akuntabilitas. Persamaan dari penelitian ini sama membahas manajemen risiko operasional dan sama menggunakan metode kualitatif penelitian ini sama membahas tentang analisis risiko operasional. Perbedaan dari penelitian ini dari objeknya penelitian ini di Bank Syariah Indonesia area Aceh sedangkan objek penulis yang akan peneliti di BSI Kantor cabang Cirebon, penelitian ini menggunakan penelitian studi literatur sedangkan yang akan penulis peneliti menggunakan metode kualitatif dan berfokus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon.

H. Kerangka Berpikir

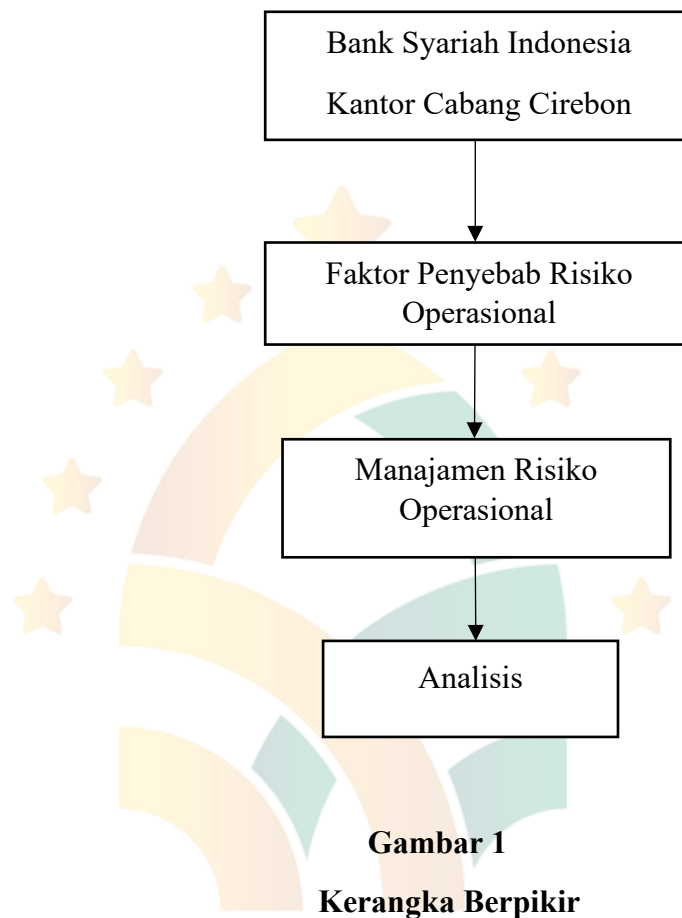
Dalam kerangka konseptual digambarkan bahwa penelitian ini akan menganalisis manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon. Setiap kegiatan yang di lakukan oleh perbankan syariah maupun organisasi pasti akan berpotensi terdampak risiko operasional, risiko operasional adalah risiko yang disebabkan oleh faktor manusia, faktor proses internal, faktor sistem IT dan faktor kejadian eksternal. Faktor yang menjadi penyebab Risiko operasional yang mungkin terjadi tidak dapat di hilangkan, tetapi risiko tersebut dapat untuk di minimalisir. Dengan adanya manajemen risiko maka pihak Bank Syariah akan melakukan antisipasi dan dapat mengambil tindakan yang di perlukan dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut.

Menurut (Daya et al., 2019) faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan asset penting perusahaan, karena sebagai penggerak dalam kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu secanggih apapun teknologi dan modal yang dimiliki perusahaan, jika tidak dikelola oleh

sumber daya manusia dengan baik maka kegiatan perusahaan akan mewarisi sebuah risiko, Risiko dari SDM tersebut akan terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Risiko yang disebabkan oleh manusia tersebut mencakup semua elemen organisasi. Faktor proses internal merupakan salah satu penyebab utama terjadinya risiko operasional dalam sebuah organisasi. Risiko operasional sendiri adalah segala potensi kerugian yang timbul akibat kegagalan atau ketidaksempurnaan dalam proses internal yang dapat mengganggu aktivitas bisnis.

Menurut (Baroroh & Faizin, 2023) Faktor sistem IT yaitu seringkali komputer yang *down* atau eror yang dapat mengakibatkan kesalahan input yang membuat menghambat proses penginputan data nasabah ke sistem. Pesatnya pertumbuhan dan luasnya kegiatan operasional bank dengan berbagai produk yang inovatif telah ditunjang oleh kemajuan teknologi dan sistem. Kerap kali dukungan itu justru telah menyebabkan ketergantungan bank terhadap teknologi dan sistem informasi. Faktor kejadian eksternal adalah peristiwa atau kondisi di luar kendali langsung suatu organisasi yang dapat berdampak negatif pada aktivitas operasionalnya. Kejadian ini seringkali tidak dapat diprediksi dan dapat menyebabkan gangguan yang signifikan pada bisnis.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Abdussamad & Sik, 2021) Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Alasan peneliti menggunakan

penelitian ini karena dapat mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk naratif sehingga lebih mudah dimengerti oleh pembaca. Pendekatan ini dinilai mampu menggali data dan informasi untuk keperluan penelitian upaya memberikan jawaban atas rumusan masalah yang diteliti.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang dinilai sebagai pendekatan paling luas untuk dijadikan sebuah metode dalam rangka mengumpulkan data kualitatif. Adapun penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian lapangan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr. Cipto, dimana peneliti akan melakukan penelitian langsung ke lapangan yang kemudian di simpulkan dari hasil penelitian tersebut. Tujuan dari penelitian kualitatif menggunakan penelitian lapangan ini adalah untuk memberi gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai Analisis manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr. Cipto.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk deskriptif dan tidak bisa diukur secara numerik. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan melakukan penelitian langsung ke objek yang diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari wawancara langsung dengan pihak terkait yang bersangkutan di tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

Sumber data sekunder diperoleh dari data-data yang terkait dengan penelian meliputi data manajemen risiko operasional, browser risiko tempat penelitian, buku- buku yang berkaitan dengan manajemen risiko operasional, jurnal, serta data lainnya yang dapat membantu peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis yang dilakukan untuk mendapatkan data dan memberikan penjelasan yang diperlukan dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara semi-terstruktur yang bertujuan untuk membicarakan permasalahan tentang risiko operasional, dimana informan terkait memberikan pendapatnya secara terbuka terkait topik permasalahan tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan cara tanya jawab dan bertatap mukasecara langsung dengan informan pada unit *risk management* di Bank Syariah Indonesia Kc.Cirebon Dr Cipto. Sebelum melakukan wawancara, peneliti mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada informan. Wawancara dilakukan untuk menambah perolehan data yang didapat secara langsung dari informan agar peneliti mendapatkan kejelasan dengan topik yang dibahas, yaitu terkait dengan perlakuan analisis manajemen risiko operasional.

Dari penjelasan diatas maka peneliti telah menemukan informan dalam penelitian ini yaitu:

No	Informan	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	<i>Officer</i> Risiko Pembiayaan Mikro	1	Memiliki tugas dalam mengidentifikasi, menilai dan mengelola risiko terkait dengan pemberian pembiayaan kepada nasabah mikro. Tugas utamanya adalah untuk memastikan bahwa portofolio pembiayaan tetap sehat.
2	<i>Officer</i> Risiko Pembiayaan Konsumer	1	Memiliki tugas dalam mengidentifikasi, menilai dan mengelola risiko terkait dengan pemberian kredit kepada individu dan memiliki peran yang sangat krusial dalam memastikan keberlangsungan dan kesehatan portofolio kredit konsumen di sebuah lembaga keuangan.

b. Dokumentasi

Metode pengumpulan data secara dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif yang berupa fakta dan

data yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi untuk mendukung keabsahan informasi sebelumnya. Dokumentasi yang dimaksudkan disini sebagai penghimpun data yang berupa dokumen terkait secara umum. Adapun dokumen yang dihimpun diantaranya seperti gambaran umum tempat penelitian, struktur organisasi, data manajemen risiko operasional, browser risiko tempat penelitian, data form permohonan risiko operasional.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit untuk melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan, yakni sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian, sesudah melewati tahap reduksi data ini, maka data akan memberikan gambaran yang jelas. Sehingga mempermudah proses penelitian dalam melaksanakan pengumpulan data selanjutnya (Shobika, 2022). Data yang didapat adalah data-data risiko operasional yang ada pada tempat penelitian, kemudian disederhanakan dengan data lainnya yang relevan, sehingga dapat menjawab dan memberi solusi pada permasalahan penelitian.

2) Penyajian Data

Didalam penelitian kualitatif ini, penyajian data ini dalam

bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Shobika, 2022). Penelitian ini menyajikan data dengan cara membuat tabel yang berisi manajemen risiko operasional Bank Syariah Indonesia.

3) Pengambilan Keputusan dan Verifikasi

Berdasarkan penyajian dan pembahasan yang telah dibuat, selanjutnya peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang bersifat komparatif atas kesesuaian analisis manajemen risiko operasional pad Bank Syariah Indonesia.

5. Teknik Keabsahan Data

Data penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai suatu penelitian ilmiah perlu adanya pengujian keabsahan data. Adapun teknik keabsahandata yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Dalam penelitian kuantitatif, kredibilitas disebut juga validitas internal. Dalam penelitian ini, dalam menguji kredibilitas yang diperoleh peneliti menggunakan teknik *triangulasi* dengan sumber, dimana dalam tahap ini peneliti menguji kredibilitas data dengan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari wawancara, *triangulasi* diartikan sebagai teknik pengumpulan data bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Shobika, 2022). Dalam hal ini pengumpulan data dan pengujian data akan dilakukan kepada bagian atau pihak terkait yang berhubungan dengan manajemen risiko operasional.

2) Uji *Dependability*

Uji dependability dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap keseluruhan proses dalam penelitian. Pengecekan keseluruhan inidilakukan oleh pembimbing penelitian.

3) Uji *Konfirmability*

Konfirmabilitas merupakan proses dari kriteria pemeriksaan, yaitu langkah apa yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan konfirmasi hasil temuannya. Dalam penelitian ini, dalam menguji konfirmabilitas peneliti melakukan konfirmasi ulang kepada pihak tempat penelitian dilakukan untuk memastikan apakah penelitian ini sudah sesuai atau belum.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Cirebon Jl. DR. Cipto Mangunkusumo N0.79, Pekiringan, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat.

J. Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan serta penulisan skripsi, maka peneliti menyusun skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori. Adapun landasan teorinya yaitu berkaitan dengan manajemen risiko, risiko operasional, macam-macam risiko jenis jenis risiko

operasional dan manajemen risiko operasional.

BAB III : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab ini memuat uraian mengenai objek dari penelitian meliputi, sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, profil lembaga dan produk-produk pada Bank Syariah Indonesia Kc. Cirebon Dr. Cipto.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pemaparan hasil penelitian terkait analisis manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia Kc. Cirebon Dr. Cipto

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi uraian kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis manajemen risiko operasional serta saran yang diberikan oleh peneliti.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**