

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon tentang strategi mitigasi risiko operasional pada unit teller, maka dapat disimpulkan:

1. Risiko operasional pada unit teller bisa disebabkan oleh tiga faktor utama, yaitu *human error*, *fraud*, dan kelemahan sistem operasional serta teknologi. *Human error* muncul akibat beban kerja tinggi, kurang ketelitian, dan minimnya pelatihan SOP. *Fraud* terjadi karena lemahnya pengawasan, ketidakpatuhan terhadap *dual control*, serta pembatasan akses sistem yang belum optimal. Kelemahan sistem disebabkan oleh gangguan teknologi, keterbatasan infrastruktur, dan faktor eksternal seperti jaringan dan bencana alam.
2. Risiko operasional berdampak finansial dan nonfinansial, meliputi selisih kas, kesalahan transaksi, keterlambatan layanan, meningkatnya komplain, penurunan reputasi bank, serta sanksi internal bagi pegawai.
3. Strategi mitigasi diterapkan melalui penguatan aspek manusia, pengendalian internal, dan sistem teknologi. Upaya dilakukan dengan pelatihan dan evaluasi rutin, penerapan *dual control*, pembatasan akses sistem, audit mendadak, serta peningkatan sistem dan prosedur operasional. Strategi ini mencerminkan komitmen bank dalam menjaga stabilitas operasional dan kepercayaan nasabah.

## B. Saran

Pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dikemudian hari, saran-saran tersebut ialah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon, terus memperkuat strategi mitigasi risiko operasional secara berkelanjutan dan terintegrasi. Bank perlu meningkatkan kualitas pelatihan dan refreshment SOP bagi pegawai operasional, terutama unit teller, dengan menyesuaikan materi pada kondisi operasional terkini. Selain itu, pengawasan dan penerapan prinsip dual control serta pembatasan akses sistem perlu dilakukan secara konsisten tanpa pengecualian. Bank juga disarankan untuk terus melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem teknologi informasi, memperkuat prosedur penanganan gangguan sistem, serta meningkatkan monitoring transaksi sebagai upaya pencegahan risiko operasional dan perlindungan reputasi bank.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi akademisi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen risiko perbankan, khususnya risiko operasional pada unit operasional frontliner. Akademisi disarankan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dengan pendekatan yang lebih luas, baik melalui metode kuantitatif maupun studi komparatif antar bank, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas strategi mitigasi risiko operasional. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan

perspektif teknologi digital dan risiko siber sebagai bagian dari risiko operasional yang semakin relevan di industri perbankan.

3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan pengembangan pemahaman mengenai penerapan manajemen risiko operasional secara nyata di lingkungan perbankan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi ruang lingkup maupun jumlah informan. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan cakupan yang lebih luas dan pendekatan yang lebih mendalam. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bekal bagi penulis untuk berkontribusi secara profesional dalam penerapan prinsip kehati-hatian dan pengelolaan risiko operasional di dunia kerja perbankan.