

**STRATEGI MITIGASI RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT  
TELLER DI BANK MUAMALAT KC SILIWANGI CIREBON**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

**M. GIBRAN. M. S**

**NIM: 2282110002**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON  
Tahun 1447 H/2026**

**STRATEGI MITIGASI RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT  
TELLER DI BANK MUAMALAT KC SILIWANGI CIREBON**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**M. GIBRAN. M. S**

**NIM: 2282110002**

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**  
**1447 H/2026**

## ABSTRAK

**Muhammad Gibran Mujahid Sajidan: 2282110002** Strategi Mitigasi Risiko Operasional pada Unit Teller di Bank Muamalat KC Siliwangi, 2025”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab, dampak, dan strategi mitigasi risiko operasional pada unit teller di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon. Pemilihan topik ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran teller sebagai garda terdepan dalam kegiatan operasional perbankan, di mana transaksi tunai maupun non-tunai memiliki potensi risiko yang tinggi. Risiko operasional seperti human error, kecurangan (*fraud*), serta kelemahan sistem dapat berdampak pada kerugian finansial dan menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan strategi mitigasi yang tepat guna meminimalkan potensi risiko dan menjaga stabilitas kinerja perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional pada unit teller muncul akibat beban kerja tinggi, kurangnya ketelitian, ketidakpatuhan terhadap prosedur, serta keterbatasan sistem teknologi. Dampaknya meliputi selisih kas, kesalahan transaksi, dan potensi kerugian reputasi. Untuk mengatasinya, Bank Muamalat menerapkan pengendalian internal melalui pemberian SP1, pelatihan rutin, evaluasi kinerja, penerapan prinsip dual control dan audit mendadak, serta peningkatan keamanan dan pemeliharaan sistem teknologi. Langkah-langkah tersebut terbukti efektif dalam menekan tingkat kesalahan, memperkuat disiplin kerja, dan menjaga reputasi bank.

**Kata Kunci:** Risiko Operasional, *Human Error*, *Fraud*, Strategi Mitigasi, Bank Syariah.

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## ABSTRACT

**Muhammad Gibran Mujahid Sajaidan: 2282110002** “Operational Risk Mitigation Strategies in the Teller Unit at Bank Muamalat KC Siliwangi, 2025”.

*This study aims to analyze the factors causing, impacts, and risk mitigation strategies for operational risks at the teller unit of Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon. The choice of this topic is motivated by the important role of tellers as the front line in banking operations, where both cash and non-cash transactions carry high potential risks. Operational risks such as human error, fraud, and system weaknesses can lead to financial losses and reduce customer trust. Therefore, appropriate mitigation strategies are required to minimize potential risks and maintain the stability of the performance of Islamic banking. This study uses a descriptive qualitative method with a field research approach through interviews, observations, and documentation. Research results show that operational risks in the teller unit arise due to high workloads, lack of accuracy, non-compliance with procedures, and limitations of technological systems. The impacts include cash discrepancies, transaction errors, and potential reputational losses. To address this, Bank Muamalat implements internal controls through issuing SP1, regular training, performance evaluations, applying the dual control principle and surprise audits, as well as enhancing security and maintaining technological systems. These measures have proven effective in reducing error rates, strengthening work discipline, and maintaining the bank's reputation.*

**Keywords:** Operational Risk, Human Error, Fraud, Mitigation Strategy, Islamic Bank.



**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Mitigasi Risiko Operasional pada Unit Teller di Bank Muamalat KC Siliwangi”, oleh Muhammad Gibran Mujahid Sajidan, NIM.2282110002, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Senin tanggal 23 Februari 2026.

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

### Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



Dr. Hartono, M.Si

NIP.198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP.197309302007102001

Penguji 1

Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.

NIP. 199012012020121008

Penguji

Moh. Mabruri Fouzi, MA

NIP. 197802052011011004

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**Strategi Mitigasi Risiko Operasional Pada Unit Teller di Bank Muamalat KC  
Siliwangi Cirebon**

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

Oleh:

**MUHAMMAD GIBRAN MUJAHID SAJIDAN**

**NIM. 2282110002**

Menyetujui

Pembimbing I

**Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M**  
**NIP. 197309302007102001**

Pembimbing II

**Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag**  
**NIP. 197305262005011004**

Mengetahui:

Ketua **KEMENTERIAN AGAMA** Perbankan Syariah



**Didong P. Toyo, M.Si**  
**NIP. 198307022011011008**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon  
Di Cirebon

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Muhammad Gibran Mujahid Sajidan, NIM. 2282110002 dengan Judul “Strategi Mitigasi Risiko Operasional pada Unit *Teller* di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon”, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

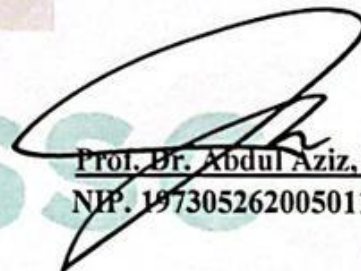
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Hj. Nining Wahyuningsih, S.E.,M.M  
NIP. 197309302007102001



Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag  
NIP. 197305262005011004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartovo, M.Si

NIP. 198307022011011008

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Gibran Mujahid Sajidan

Nim : 2282110002

Tempat, Tanggal lahir : Majalengka, 15 September 2003

Alamat : Jl Bumi Wening No 40

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Strategi Mitigasi Risiko Operasional Pada Unit *Teller* di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon**", ini beserta isinya adalah benar-benar karya 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.

**UINSSC** Cirebon, 20 Desember 2025  
Saya yang menyatakan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON



Muhammad Gibran Mujahid Sajidan

NIM.2282110002

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad Gibran Mujahid Sajidan lahir di kabupaten Majalengka pada hari Senin tanggal 15 September 2003. Anak pertama dari 1 bersudara lahir dari pasangan bapak Denny Yanuari Supriadi dan Ibu Sri Ratna Inayati.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. SDN Jatipamor 01
2. MTS Daarul Ulum
3. SMAN 1 Majalengka

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “**STRATEGI MITIGASI RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT *TELLER* DI BANK MUAMALAT KC SILIWANGI CIREBON**” dibawah bimbingan Ibu HJ Nining Wahyuningsih, S.E., MM. dan Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag.

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## KATA PERSEMBAHAN

Segala puji tercurahkan hanya kepada-Mu Ya Allah SWT Tuhan semesta alam, segala rahmat dan nikmat yang telah Engkau berikan membuat kekuatan dalam diri ini untuk dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini di waktu yang tepat. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua umat. Alhamdulillah.

Penulis akhirnya dapat mempersembahkan karya ilmiah sederhana ini untuk yang terkasih atas kehadiran dan bantuan yang tidak ternilai harganya. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Pertama untuk Denny Yanuari Supriadi yang biasa saya sebut papah, terimakasih selalu ada dan berjuang untuk kehidupan penulis, serta selalu memberikan motivasi yang mendidik. Sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan panjang umur serta hal-hal baik selalu menyertaimu, harus selalu ada disetiap perjuangan hidup penulis
2. Ibu Sri Ratna Inayati, seseorang mama yang selalu memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan semangat motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini, sehat selalu mama panjang umur diberikan kemudahan disetiap urusanya karena mama harus selalu ada disetiap perjuangan hidup penulis.
3. Kepada keluarga besar penulis yang sudah memberikan doa serta support kepada penulis sehingga penulis bisa mengerjakan penelitian ini dengan lancar
4. Kepada Kakak Sepupu Peneliti, Syifa Ratna Elya Marhamah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan selalu support selama peneliti menyelesaikan tugas penelitian ini.
5. Kepada Support System Peneliti, yaitu Lutpiyah Tamini Haqqin, salah satu support sistem yang selalu menemani masa perkuliahan dan memberikan

motivasi dan doa sehingga peneliti bisa mengerjakan penelitian ini dengan semangat dan lulus dengan waktu yang tepat.

6. Teman-teman jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022 yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.
7. Kepada Ibu Esi Dewi Tirtayasi dan Seluruh Karyawan Bank Muamalat KCP Majalengka tempat penulis melaksanakan kegiatan magang. Terimakasih atas seluruh bimbingan, arahan, serta kepercayaan yang telah membantu penulis dalam memahami dunia kerja secara professional, tetapi juga

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya atas semua yang telah mereka berikan. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan dari berbagai bidang keilmuan, serta dapat ikut serta berkontribusi dalam pengembangan keilmuan Ekonomi Islam.



## MOTTO HIDUP

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu, lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, suatu saat pasti kau dapatkan, Hormatilah orang tuamu, karena doa mereka adalah jalan yang memudahkan langkahmu”*



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1  
Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

**Tabel 0.2**  
**Transliterasi Vokal Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

**Tabel 0.3**  
**Transliterasi Vokal Rangkap**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ...يْ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َ...وْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *Kataba*
- فَعَلَ *Fa`Ala*
- سَيْلٌ *Suila*
- كَيْفَ *Kaifa*
- حَوْلَ *Haula*

## C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

**Tabel 0.4**  
**Transliterasi Maddah**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ.يَ.وَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِ.وِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ.	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَا *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَا *Qīla*
- يَقُولُوا *Yaqūlu*

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudahtul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul Munawwarah*
- طَلْحَةَ *Talhah*

### E. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *Nazzala*

- الْبِرَّ *Al-Birr*

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلَ *Ar-Rajulu*

- الْقَلَمَ *Al-Qalamu*

- الشَّمْسَ *Asy-Syamsu*

- الْجَلَالَ *Al-Jalālu*

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *Ta'khuzu*
- شَيْءٍ *Syai'un*
- النَّوْءِ *An-Nau'u*
- إِنَّ *Inna*

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَخَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/*  
*Wa Innallāha Lahuwa Khairurrāziqīn*
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi Majrehā Wa Mursāhā*

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn/*  
*Alhamdu Lillāhi Rabbil `Ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ َغُفُورٌ رَّحِيْمٌ      *Allaāhu gafūrun rahīm*
- ِلِلّٰهِ َالْأَمْوَالُ جَمِيْعًا      *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`*



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Mitigasi Risiko Operasional pada Unit Teller di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon” Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Alhamdulillah penulis bisa menyelesaikan penelitian ini berkat dukungan, doa, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberi segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjait Cirebon (UIN SSC)
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Nining Wahyuningsih, SE. MM, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Nining Wahyuningsih, MSI, Selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi banyak ilmu pengetahuan, pengatahuan, dan membimbing peneliti dengan sangat baik.
6. Seluruh Dosen beserta Staff Administrasi Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti, semoga menjadi amal jariyah bagi Bapak/Ibu sekalian.

7. Kedua orang tua peneliti Bapak Denny Yanuari Supriadi dan Sri Ratna Inayati, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan yang telah membesarkan, membiayai, dan memberikan do'a yang terus menerus dengan ikhlas serta memberikan kasih sayang yang penuh sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini dengan waktu yang tepat.
8. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan akademik ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Cirebon, 25 Januari 2026

Peneliti,

**MUHAMMAD GIBRAN MUJAHID SAJIDAN**

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	21
C. Pembatasan Masalah .....	21
D. Rumusan Masalah .....	22
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	23
F. Metode Penelitian.....	24
G. Sistematika Penulisan .....	31
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>33</b>
A. Bank Syariah .....	33
B. Teller .....	41
C. Pengertian Risiko .....	47
D. Risiko Operasional .....	53
E. <i>Human Error</i> .....	55
F. <i>Fraud</i> .....	60
G. Kelemahan Sistem Operasional dalam Risiko Operasional Perbankan .....	64

H. Strategi Mitigasi Risiko Operasional .....	65
I. Kajian Literatur .....	67
J. Kerangka Pemikiran.....	72
<b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>76</b>
A. Profile Bank Muamalat Indonesia.....	76
B. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	76
C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	78
D. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon .....	78
E. Produk dan Layanan Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon .....	81
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>
A. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Risiko Operasional Pada Unit Teller Kantor Cabang Siliwangi Cirebon .....	86
B. Dampak Risiko Operasional Pada Unit Teller di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon .....	103
C. Strategi Mitigasi Risiko Operasional Pada Unit Teller di Bank Muamalat KC Siliwangi Cirebon .....	109
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>120</b>
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Bagan Kerangka Pemikiran .....	74
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Cirebon.....	79



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kasus <i>Fraud</i> dalam sektor Industri 2022 .....	9
Tabel 1.2 Hasil Laporan Total Kerugian Sektor Keuangan di Indonesia .....	11
Tabel 1.3 Laporan Tahunan Kasus Fraud di Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	12
Tabel 2.1 Perbedaan bank syariah dan bank konvensional.....	40
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	68



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON