



**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**WINDA KHAIRANI SIREGAR
NIM: 18 401 00192**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

WINDA KHAIRANI SIREGAR
NIM: 18 401 00192

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 197808182009011015

PEMBIMBING II

Sarmiana Batubara, M.A.
NIP. 198603272019032012

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Hal : LampiranSkripsi
a.n.Winda Khairani
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Januari 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Winda Khairani Siregar** yang berjudul "**Analisis Risiko operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasa Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 197808182009011015

PEMBIMBING II

Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Winda Khairani Siregar**
NIM : 18 401 00192
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 06 Januari 2023

Saya yang Menyatakan,



Winda Khairani Siregar
NIM. 18 401 00192

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Winda Khairani Siregar**
NIM : 18 401 00192
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan
Pada tanggal: 06 Januari 2023
Yang menyatakan,



Winda Khairani Siregar
NIM.18 401 00192



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Winda Khairani Siregar
NIM : 1840100192
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Risiko Operasional Bank Syariah
Indonesia KCP Gunung Tua

Ketua,

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 197808182009011015

Sekretaris,

Nofinawati, S.E.I., M.A.
NIP. 198211162011012003

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 197808182009011015

Nofinawati, S.E.I., M.A.
NIP. 198211162011012003

Aliman Syahuri Zein, M.E.I.
NIDN. 2028048201

Sarmiana Batubara, M.A.
NIP. 198603272019032012

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jumat/ 13 Januari 2023
Pukul : 09.00 WIB - Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 71,25 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BANK SYARIAH**
INDONESIA KCP GUNUNG TUA

NAMA : **WINDA KHAIRANI SIREGAR**
NIM : **18 401 00192**
Tgl Yudisium : **28 Januari 2023**
IPK : **3,51**
Predikat : **Pujian**

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 28 Januari 2023



Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19700818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Winda Khairani Siregar
Nim : 18 401 00192
Judul Skripsi : Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Dalam berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh lembaga keuangan bank syariah nantinya pasti akan berhubungan dengan risiko operasional. Apabila dalam suatu lembaga berhasil dalam mengelola risiko operasional maka pasti akan memberi dampak positif pada naiknya kualitas yang didapatkan dari lembaga tersebut. salah satu Bank yang tidak luput dari sebuah risiko operasional adalah BSI KCP. Gunung Tua. Oleh karena itu, fokus penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah yang pertama, bagaimana risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui metode wawancara, metode observasi, metode dokumentasi dan metode analisis data.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa risiko operasional yang terjadi di BSI KCP Gunung Tua terjadi karena risiko internal seperti salah pencekan uang palsu, risiko sumber daya manusia seperti atk yang terbawa nasabah, risiko system yaitu system yang down dan akan selalu terjadi setiap tahun, resiko hukum seperti kehilangan jaminan nasabah, serta risiko external seperti bencana covid-19.

Pihak BSI KCP Gunung Tua terus memperbaiki manajemen risikonya agar mengurangi risiko operasional yang terjadi, Cara yang dilakukan oleh BSI KCP Gunung Tua untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada 2 faktor tersebut, mengoptimalkan controlling bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan controlling bagi nasabah (eksternal). Manajemen yang diterapkan cukup baik ini dilihat resiko operasional di BSI KCP Gunung Tua sekarang sudah berkurang. Resiko operasional yang sekarang hanya karna system down dan itu sekarang hanaya satu kali dalam setahun saja. Serta resiko karna covid-19 sudah berkurang.

Kata kunci : *Risiko, Risiko Operasional, Bank Syariah*

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penelitiucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian “**Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**”. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr.Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Pembimbing I dan Ibu Sarmiana Batubara, M.A. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
6. Teristimewa kepada Ibunda dan ayah tercinta Fitriani Dewi Harahap dan Syobirin Siregar yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan material serta doa-doa mulia yang selalu di panjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan Surga Firdaus-Nya, serta kepada,

Kakak Tercinta Indah Lestari Siregar, Abang Tercinta Gagarin Keltama Putra Siregar, Abang Tercinta Khotrin Saleh Alhatib Siregar dan seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

7. Untuk sahabat seperjuangan peneliti Sri Purnama Sari Harahap, Nurhayani Siregar, Citra Mardiana Siregar, Syakilah, Wynes Anggraini Marpaung, Nurhasanah Hasibuan, Dea Wulan Fardiansyah, Lulu Walmarjan Rambe, Aisyahatul Wardiah, Devi Yani Harahap, Nuratita Siregar, Nurtinsan Siregar, Fauziah Harahap, Iswandi Lubis, selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini, serta rekan-rekan Perbankan Syariah (PS 5), dan seluruh mahasiswa/i angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata

sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Januari 2023

Winda khairani Siregar

NIM. 18 401 00192

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | 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 | ħa | ħ | ha(dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | kadan 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 |
| ص | šad | š | esdan ye |
| ض | ḏad | ḏ | 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 |
|---|----|---|----|

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — / | fathah | A | A |
| — / | Kasrah | I | I |
| — ُ | ḍommah | U | U |

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

| TandadanHuruf | Nama | Gabungan | Nama |
|---------------|----------------|----------|---------|
|ي | fathah dan ya | Ai | a dan i |
| و..... | fathah dan wau | Au | a dan u |

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambingnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
|ا..... | fathah dan alif atau ya | ā | a dan garis atas |
|ى | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di bawah |
|و | ḍommah dan wau | ū | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua Cara bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka

yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memanglengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI | |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | vi |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Batasan Masalah | 6 |
| C. Batasan Istilah..... | 6 |
| D. Rumusan Masalah | 7 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| F. Kegunaan Penelitian | 7 |
| G. Sistematika Pembahasan..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 11 |
| 1. Risiko | 11 |
| a. Pengertian Risiko..... | 11 |
| b. Karakteristik Risiko Perbankan Syariah | 11 |
| c. Jenin-jenis Risiko..... | 13 |
| 2. Risiko Operasional..... | 27 |
| a. Pengertian Risiko Operasional | 27 |
| b. Identifikasi Risiko Operasional | 27 |
| c. Penyebab Risiko Operasional | 28 |
| d. Mengukur Risiko Operasional | 30 |
| e. Pengendalian Risiko Operasional | 35 |
| 3. Bank Syariah..... | 35 |
| 1) Pengertian Bank Syariah..... | 36 |
| 2) Tujuan Bank Syariah | 38 |
| 3) Fungsi dan Peran Bank Syariah..... | 39 |
| B. Penelitian terdahulu..... | 40 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 1. Lokasi dan Waktu Penelitian | 45 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Jenis Penelitian..... | 45 |
| 3. Subjek Penelitian | 46 |
| 4. Sumber Data..... | 47 |
| 1. Data Primer | 47 |
| 2. Data Sekunder | 47 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data..... | 48 |
| 1. Observasi..... | 49 |
| 2. Wawancara..... | 49 |
| 3. Dokumentasi | 49 |
| 6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 50 |
| 7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 1) Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua..... | 53 |
| A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua | 53 |
| B. Profil Lembaga | 57 |
| C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua..... | 57 |
| D. Struktur Organisasi | 58 |
| E. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua | 59 |
| 2) Hasil Penelitian..... | 60 |
| 1) Risiko operasional yang terjadi pada BSI KCP gunung tua | 62 |
| 2) Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya risiko operasional pada BSI KCP gunung tua..... | 66 |
| 3) Pengaruh risiko operasional terhadap <i>profit</i> pada BSI KCP Gunung Tua | 68 |
| 4) Risiko operasional yang terjadi dalam satu tahun pada BSI KCP Gunung Tua | 70 |
| 5) Analisis risiko operasional Bank Syariah indones KCP Gunung tua | 72 |
| 3) Keterbatasan Penelitian | 78 |
| BAB V PENUTUP..... | 80 |
| A. Kesimpulan..... | 80 |
| B. Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

1. **Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu39**
2. **Tabel III.1 : Subjek Penelitian46**

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar IV.1 :Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua | 58 |
|---|-----------|

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan bank syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan telah menjadi instrumen penting dalam sirkulasi aktivitas keuangan. Bahkan, posisi perbankan syariah menduduki posisi strategis karena peranannya dalam pengembangan sektor riil perekonomian suatu bangsa. Di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, keberadaan perbankan syariah telah menjadi bagian penting aktifitas perekonomian mereka sehari-hari, sehingga nyaris tidak ada aktifitas perekonomian masyarakat Islam yang tidak berhubungan dengan sistem perbankan nasional.

Perbankan Syariah adalah salah satu aspek yang kedepannya sangat menjanjikan untuk Indonesia, perkembangan perbankan saat ini juga dinilai sangat pesat.¹ Kemajuan perkembangan perbankan syariah saat ini bukanlah tanpa halangan dan tantangan perkembangan yang sangat pesat itu juga penuh dengan risiko yang harus dihadapi.

Perbedaan sistem tidak sekedar pemakaian istilah, tetapi juga perlakuan terhadap jaminan rasa aman terhadap nasabah. Oleh karena itu, pencantuman label syariah, pada hakikatnya mengandung konsekuensi yang

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kharisma Putra, 2016), 25.

cukup berat, sehingga mekanisme pengawasannya perlu diperketat agar menjaga amanah dan kepercayaan nasabah terjaga dengan baik.²

Bank di dalam menjalankan fungsinya menawarkan jasa-jasa keuangan, harus mengambil atau menerima dan mengelola berbagai jenis risiko keuangan secara efektif, agar dampak negatifnya tidak terjadi. Risiko yang diterima oleh sebuah bank syariah adalah kemungkinan terjadinya serangkaian peristiwa bersifat negatif dan tidak diinginkan terjadi, yang dapat mengakibatkan kegagalan dan bukannya menguntungkan bank syariah, tetapi tanpa kegiatan usaha yang berisiko, tidak akan memperoleh *return* sebagai imbal hasilnya.

Pada perkembangan dunia perbankan syariah dapat ditentukan dengan kemampuan manajemen perbankan syariah dalam menghadapi berbagai perubahan pesat perekonomian seperti pesatnya informasi juga teknologi dan globalisasi.³ 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. Risiko Operasional adalah Risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.⁴

² Miti Yarmunida, "Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah," *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 1, 2 (2018).

³ Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 15.

⁴ Zulfa, "Dalam Operasional Pembiayaan Murāba'ah Di Bmt Amanah," *Urnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, No. 12 (Maret 2019): 147.

Dalam berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh lembaga keuangan bank syariah nantinya pasti akan berhubungan dengan risiko operasional. Apabila dalam suatu lembaga berhasil dalam mengelola risiko operasional maka pasti akan memberi dampak positif pada naiknya kualitas yang didapatkan dari lembaga tersebut.

Bank yang tidak luput dari sebuah risiko operasional adalah BSI KCP. Gunung Tua. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung sebagai *Branch Operation and Service Manager* menerangkan bahwa:

“Risiko operasional yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, yang pertama adanya kesalahan manusia, pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua kesalahan manusia yang terjadi karyawan yang salah menempatkan biaya operasional berupa biaya pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) dimasukkan ke biaya barang cetakan. Akibat dari terjadinya risiko operasional yang diatas mengakibatkan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua tidak memperoleh laba karena *benefitnya* tidak berjalan dengan ketentuan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Kedua, Kegagalan sistem, pada bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua kegagalan sistem mengakibatkan komputer down dan jaringan yang tidak stabil.”⁵

⁵ Wawancara dengan bapak Husni Ardiansyah Tanjung, Pada Tanggal 24 Agustus 2022, Pukul 10.30.

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa risiko operasional memiliki peran penting untuk perkembangan dan *profit* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, dimana apabila kesalahan manusia dan *system down* terus terjadi maka operasional tidak dapat dijalankan dan dikerjakan dengan baik dan dapat mengakibatkan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua tidak memperoleh keuntungan dan dapat menghambat segala prosedur yang terjadi pada operasional.

Bapak Husni Ardiansyah Tanjung sebagai *Branch Operation and Service Manager* juga menerangkan bahwa:

“Risiko operasional seperti *system down* sangat berpengaruh terhadap benefit kami, contohnya saja *system down* terjadi di kantor pusat di awal juni berimbas ke BSI KCP. Gunung Tua dimana mengakibatkan yang seharusnya mendapat benefit meningkat malah menurun”⁶

Dalam berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh lembaga keuangan Bank Syariah Indonesian KCP Gunung Tua nantinya pasti akan berhubungan dengan risiko operasional. Dengan timbulnya risiko operasional ini pasti ada penyebab-penyebabnya. Adapun risiko operasional bisa menyebabkan bank merugi yang penyebabnya oleh beberapa faktor yaitu pertama, kegagalan pada proses internal terkait dengan kegagalan prosedur.

Kedua, kegagalan sistem, risiko utama pada operasional disebabkan kebergantungan bank terhadap teknologi yang semakin meningkat. Ketiga,

⁶ Wawancara dengan bapak Husni Ardiansyah Tanjung, Pada Tanggal 24 Agustus 2022, Pukul 10.33.

kejadian eksternal, faktor eksternal berasal dari hal-hal di luar kuasa bank yang turut mempengaruhi kinerja operasional perusahaan. Apabila dalam suatu lembaga berhasil dalam mengelola risiko operasional maka pasti akan memberi dampak positif pada naiknya kualitas yang didapatkan dari lembaga tersebut

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Nurapiah dalam Jurnal yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah” menyatakan bahwa 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 kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank. Manajemen Risiko Operasional untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian-kejadian eksternal.⁷

Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Nurapiah dalam Jurnal yang berjudul Heftika Nur Fauziah dalam Jurnal yang Berjudul “Analisis Risiko Operasional Bank Syariah pada Masa Pandemi Covid-19” menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko yang dilakukan oleh PT.BNI Syariah KC Mataram pada masa pandemi covid 19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko operasional dibagi menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank,

⁷ Dewi Nurapiah, “Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah,” *Jurnal Eksisbank* 03, No. 01 (Juni 2019).

diantaranya adalah: pembatasan kantor layanan, beban operasional meningkat, dan juga penurunan Laba.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul “**Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**”.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan penelitian ini agar permasalahan tidak meluas lebih jauh dan berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti membatasi masalah diteliti hanya pada pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua terkait analisis risiko operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung tua.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam. Adapun penjelasan ini sebagai berikut:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).⁸
2. Risiko operasional adalah salah satu risiko kerugian, akibat oleh proses internal yang kurang memadai perbankan, adanya kegagalan

⁸ Badratun Nisak Dan Azharsyah Ibrahim, “Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Musyarakah Pada Baitul Qiradh Bina Insan Mandiri Banda Aceh,” *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 3, No. 1 (30 Juni 2014), <https://doi.org/10.22373/Share.V3i1.1054>.

proses internal, adanya kesalahan manusia dan juga sistem dan juga adanya karena eksternal.⁹

3. Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah islam.¹⁰

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian adalah bagaimana risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

⁹ Sobana, "Analisis Risiko Operasional Bank Bri Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 01, No. 01 (Maret 2021): 3.

¹⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, 25–26.

- 6) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman sehingga mengetahui risiko operasional bank syariah.
- 7) Bagi Akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan risiko operasional bank pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
- 8) Bagi Bank Syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kepentingan bank syariah mengenai risiko operasional pada unit Bank Syariah KCP Gunung Tua, sehingga memberikan efek positif terhadap penurunan tingkat risiko dikemudian hari.
- 9) Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan masyarakat terhadap risiko operasional pada bank syariah. Dan bisa dijadikan sebagai salah satu referensi atau bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang didalamnya berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Secara umum

seluruh sub bahasan yang ada dalam pendahuluan ini membahas tentang hal yang melatarbelakangi masalah yang diteliti. Masalah yang muncul akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin untuk batasan masalah. Batasan masalah yang ditentukan akan membahas mengenai defenisi yang berkaitan dengan variabel. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang telah ada, akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi dan lembaga terkait.

Bab II Landasan Teori, yang didalamnya berisikan kerangka teori, penelitian terdahulu. Secara umum, seluruh sub bahasan ini adalah yang ada dalam landasan teori yang membahas tentang penjelasan-penjelasan mengenai variabel dalam penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya sehingga akan terlihat jelas masalah yang terjadi. Setelah itu, penelitian ini akan dilihat dan akan dibanding dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang sama.

Bab III metode penelitian, yang didalamnya berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data serta teknik pengecekan keabsahan data. Secara umum, seluruh sub bahasan dalam metodologi penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian dan jenis penelitian.

Bab IV hasil dan pembahasan, yang didalamnya berisikan gambaran umum Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua: Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dan hasil wawancara peneliti.

Bab V penutup, yang didalamnya berisikan kesimpulan dan saran-saran hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Risiko

a. Pengertian Risiko

Istilah risiko (*risk*) sering diartikan sebagai ketidakpastian. Dalam pemahaman umum, risiko bisa menyebabkan timbulnya masalah tetapi bisa juga mendatangkan peluang yang menguntungkan. Risiko juga berkaitan dengan kemungkinan kerugian yang menimbulkan masalah. Risiko menjadi penting karena adanya kerugian yang ditimbulkannya tidak dapat diketahui secara pasti.¹¹

Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*expected*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unexpected*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Risiko juga dapat dianggap sebagai kendala dalam pencapaian suatu tujuan.

b. Karakteristik Risiko Perbankan Syariah

Perbedaan antara rumusan teoritis dan realita dari perbankan syariah dapat diidentifikasi dengan jelas. Secara teoritis, para ekonom muslim menjelaskan bahwa pada sisi *liabilitas*, bank syariah

¹¹ Eko Sudarmanto, *Manajemen Risiko Perbankan* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), 2.

hanya memiliki investasi (*investment deposit*). Sedangkan pada sisi aset, dana investasi ini selanjutnya akan disalurkan melalui bagi hasil (*profit sharing*).

Berdasarkan sistem ini, gejolak yang terjadi pada sisi aset, secara otomatis ditampung oleh konsep berbagi risiko (*risk sharing*) sebagai karakteristik dari dana investasi. Dengan demikian, secara teoritis perbankan syariah menawarkan alternatif yang lebih stabil dibandingkan sistem perbankan konvensional. Adapun karakteristik sistemik dari sistem ini adalah sebanding dengan risiko yang melekat pada reksadana (*mutual fund*).

Fokus perhatian dari studi ini adalah pada aspek praktik perbankan syariah. Bagaimanapun, praktik perbankan syariah tidaklah sama dengan apa yang ada dalam teori. Pada sisi aset, investasi dapat dilakukan melalui model pembiayaan berbasis bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*) dan model pembiayaan berbasis pendapatan tetap (*fix income*), seperti *murabahah* (jual beli dengan *mark-up*), jual beli dengan cicilan (*murabahah* jangka menengah/panjang), *istishna'/salam* (penyerahan objek jual beli ditangguhkan atau pembayaran dimuka) dan *ijarah* (sewa-menyewa). Dana hanya disediakan untuk membiayai aktivitas bisnis yang sesuai dengan prinsip syariah.

Sementara disisi *liabilitas*, dana pihak ketiga dapat dihimpun dalam bentuk rekening giro (*current account*) dan rekening investasi

(*investment account*). Jenis dana yang pertama dalam bank syariah adalah *qard hasan* (pinjaman tanpa bunga) atau *amanah* (kontrak kepercayaan). Dana tersebut harus dikembalikan secara penuh kepada deposan atas unjuk (*giro*). Sedang deposan investasi akan menerima imbalan berdasarkan skema *profit and loss sharing* (PLS) dan dana tersebut ikut berbagi dalam risiko operasional bank.

Penerapan konsep bagi hasil kepada deposan merupakan karakteristik unik bank syariah. Karakteristik ini bersama-sama dengan variasi model pembiayaan dan kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah, telah mengubah karakteristik risiko yang dihadapi oleh bank syariah.¹²

c. Jenis-Jenis Risiko Yang Dihadapi Perbankan Syariah

Berdasarkan PBI Nomer 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Terdapat sepuluh jenis risiko yang dihadapi bank Islam, yaitu: risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko imbal hasil, dan risiko investasi. Delapan risiko pertama merupakan risiko umum yang juga dihadapi oleh bank konvensional. Sedangkan dua risiko terakhir merupakan risiko unik yang khusus dihadapi oleh bank Islam.

¹² Habib Ahmed Tariqullah, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 2–3.

Firman Allah dalam surat al Hasyr ayat 18 mengatakan :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ

إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

Pada ayat di atas menjelaskan bagaimana cara agar selamat dari godaan. Dalam ayat ini Allah subhanahu wa ta'ala mengatakan agar setiap jiwa merenungkan apa yang telah dia kerjakan untuk hari kiamat. Potongan ayat selanjutnya Allah kembali mengulang untuk kedua kalinya kalimat yang artinya sama bertaqwalah kepada Allah. Dalam kaidah Bahasa Arab apabila ada suatu kata yang diulang sebanyak dua kali dalam satu susunan kaimat maka kalimat tersebut mengandung unsur penekanan atau sungguh-sungguh.

Al-Qurthubiy menjelaskan bahwa kalimat *wattaqullah* (dalam ayat ini) memberikan pengertian: kalimat (*wattaqullah*) pertama bisa dipahami sebagai perintah untuk bertaubat terhadap apa pun perbuatan dosa yang pernah kita lakukan, sedangkan pengulangan kalimat *wattaqullah* pada ayat ini (untuk yang kedua kalinya) memberikan pengertian agar kita berhati-hati terhadap kemungkinan perbuatan maksiat yang bisa terjadi di kemudian hari setelah kita bertaubat, karena setan tidak akan pernah berhenti menggoda diri kita. Maka ayat ini jelas mengingatkan kita

untuk teliti dalam apa yang kita kerjakan agar terhindar dari resiko yang akan dihadapi.

a. Risiko Kredit (*Credit Risk*)

Risiko kredit adalah risiko yang timbul sebagai akibat kegagalan *counterparty* memenuhi kewajibannya.¹³ Risiko kredit terjadi apabila terdapat kegagalan dalam memenuhi kewajiban oleh nasabah atau pihak lain sesuai dengan syarat-syarat yang telah disepakati antara kedua belah pihak.

Risiko ini disebut juga dengan risiko gagal bayar (*default risk*), risiko pembiayaan (*financing risk*), risiko penurunan rating (*downgrading risk*), dan risiko penyelesaian (*settlement risk*). Termasuk dalam risiko kredit adalah risiko konsentrasi pembiayaan. Risiko konsentrasi ini timbul sebagai akibat dari terkonsentrasinya pembiayaan pada satu atau sekelompok sektor, pihak, industry, dan area geografis tertentu yang dianggap besar tetapi pada kenyataannya bisa menimbulkan kerugian yang besar bagi bank pemberi fasilitas. Sehingga mengancam keberlangsungan bisnis bank tersebut. Risiko konsentrasi ini berkaitan erat dengan strategi diversifikasi dalam pengelolaan portofolio pembiayaan bank.

¹³ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), 73.

Tujuan utama dalam pengelolaan risiko konsentrasi ini adalah mencegah adanya gagal bayar yang dapat menyebabkan kerugian bank bankan kebangkrutan. Kondisi ini bisa muncul akibat:

- a) Terdapatnya debitur dengan komposisi pembiayaan yang sangat besar, misalnya total pembiayaan mencapai 30% dari total portofolio pembiayaan bank. Dalam konteks regulator, kondisi ini dikenal dengan istilah *too big, to fail*.
- b) Pembiayaan bank terkonsentrasi kepada sekelompok debitur dengan tingkat kekonhesifan yang tinggi. Kegagalan pada satu debitur akan diikuti oleh debitur yang lainnya dalam satu kelompok tersebut meskipun secara individu jumlah pembiayaannya kecil, tetapi secara bersamaan jumlahnya besar terhadap portofolio pembiayaan bank. Dalam konteks regulator istilah ini disebut dengan *too-many-to-fail*.¹⁴

b. Risiko Pasar (*Market Risk*)

Risiko pasar adalah risiko kerugian yang dapat dialami bank melalui portofolio yang dimilikinya sebagai akibat pergerakan harga pasar yang tidak menguntungkan. Harga pasar yang dimaksud adalah risiko komoditas, resiko ekuitas dan nilai tukar (*foreign exchange rate*).

¹⁴ Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 25–

Satu-satunya risiko pasar yang dihadapi oleh bank konvensional tetapi tidak dihadapi oleh bank syariah secara langsung adalah risiko tingkat suku bunga. Meskipun bank syariah tidak ada kaitannya dengan dengan tingkat suku bunga, tetapi mayoritas nasabah bank syariah di Indonesia bukanlah nasabah yang loyal tetapi didominasi dengan nasabah yang rasional, sehingga apabila tingkat imbal hasil yang diberikan oleh bank syariah lebih kecil, sedangkan margin pembiayaan lebih mahal apabila dibandingkan dengan kompetitornya (bank konvensional), maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan berpindah ke bank lainnya. Kondisi ini akan berpengaruh terhadap tingkat likuiditas bank syariah.

Risiko pasar hanya akan muncul apabila bank memegang aset, tetapi tidak untuk dipegang sampai dengan jatuh tempo melainkan untuk dijual kembali. Risiko nilai tukar terjadi apabila aset bank dinilai dalam dalam satuan mata uang asing. Apabila turunnya aset disebabkan murni karena faktor turunnya harga di pasar, maka dikelompokkan ke dalam risiko komoditas untuk aset non keuangan dan risiko ekuitas untuk kepemilikan saham dan sukuk.

Ketiga risiko pasar di atas dalam dunia perbankan tidak hanya dialami oleh bank syariah saja melainkan juga bank konvensional. Tetapi karena keunikan karakteristik bank syariah

sehingga dalam kenyataannya risiko pasar yang dihadapi berbeda dengan bank konvensional. Risiko yang seringkali muncul yang dihadapi bank syariah dalam pemberian pembiayaan misalnya:

- a) Risiko mark up pada akad murabahah
- b) Risiko harga pada akad salam akibat terjadinya perubahan harga komoditas selama periode waktu antara akad dengan penyerahan komoditas
- c) Risiko nilai aset yang disewakan pada transaksi ijarah akibat berkurangnya nilai aset yang disewakan pada akhir kontrak sewa.
- d) Risiko nilai tukar pada penangguhan kontrak perdagangan yang transaksinya berdasarkan mata uang asing.
- e) Risiko perdagangan sekuritas akibat perubahan harga saham atau sukuk, dimana bank syariah menginvestasikan sejumlah dananya pada sektor tersebut.¹⁵

c. Risiko Likuiditas (*Liquidity Risk*)

Likuiditas secara umum dapat didefinisikan sebagai kemampuan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan dana (*cash flow*) dengan segera dan dengan biaya yang normal. Likuiditas penting bagi bank untuk menjalankan transaksi bisnisnya sehari-

¹⁵ Veithzal Rivai, *Bank And Financial Institution* (Jakarta: Raja Grafindo Resada, 2007), 124.

hari, mengatasi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi permohonan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah, dan memberikan fleksibilitas dalam mendapatkan kesempatan investasi yang menarik dan menguntungkan.

Komposisi likuiditas yang tersedia haruslah tepat dan cukup sehingga tidak terlalu kecil sehingga mengganggu jalannya operasional sehari-hari ataupun terlalu besar sehingga menurunkan efisiensi dan berdampak pada rendahnya tingkat profitabilitas bank. Untuk memenuhi kebutuhan likuiditasnya bank dapat menggunakan sumber pendanaan arus kas dan aset likuid berkualitas tinggi yang dapat digunakan tanpa mengganggu aktifitas dan kondisi keuangan bank.¹⁶

Risiko likuiditas muncul sebagai konsekuensi logis dari adanya perbedaan waktu jatuh tempo antara sumber pendanaan bank yaitu dana pihak ketiga (DPK) dan akad pembiayaan bank kepada nasabah, apalagi apabila terjadi resiko gagal bayar. Seringkali kebangrutan bank baik bank besar maupun bank kecil disebabkan karena ketidakmampuan bank dalam memenuhi likuiditasnya. Bagi bank syariah, risiko likuiditas ini memiliki kesulitan tersendiri. Tidak seperti pada bank konvensional dimana kesulitan likuiditas ini dapat diatasi dengan pinjaman

¹⁶ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 147.

pasar uang antarbank (*interbank call money market*) dengan imbalan bunga.

Meskipun keadaan ini di Indonesia telah dapat diatasi melalui pembentukan Pasar Uang Antarbank berdasarkan prinsip Syariah (PUAS) pada tahun 2000 melalui instrumen Investasi Mudharabah Antarbank (IMA) namun dengan anggota dan volume yang relatif masih terbatas

3. Risiko Operasional (*Operation Risk*)

Risiko operasional adalah risiko akibat kurangnya sistem informasi atau sistem pengawasan internal yang akan menghasilkan kerugian yang tidak diharapkan. Risiko ini mencakup kesalahan manusia (*human error*), kegagalan sistem, dan ketidakcukupan prosedur dan kontrol yang akan berpengaruh pada operasional bank, dan adanya kejadiankejadian eksternal yang berakibat pada operasional bank.

Risiko operasional melekat pada setiap kegiatan bank seperti : kegiatan pembiayaan, *treasury* dan investasi, operasional dan jasa, pembiayaan perdagangan, pendanaan dan instrument utang, teknologi informasi dan system informasi manajemen serta pengelolaan SDM. Risiko operasional lainnya yang dapat terjadi adalah risiko akibat bencana alam yang sering disebut dengan risiko *katastrofe*.

Bank syariah bias dikategorikan industry baru yang masih minim jumlah sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya sehingga memungkinkan bank syariah menghadapi banyak risiko baik dari internal maupun eksternal yang berakibat pada risiko yang timbul dalam operasional.

4. Risiko Hukum (*Legal Risk*)

Risiko hukum adalah terkait dengan risiko bank yang menanggung kerugian sebagai akibat adanya tuntutan hukum, kelemahan dalam aspek legal atau yuridis. Kelemahan ini diakibatkan antara lain oleh ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikatan seperti tidak terpenuhinya syarat-syarat sahnya kontrak dan pengikatan agunan yang tidak sempurna. Risiko ini tidak hanya dihadapi oleh bank syariah saja tetapi bank konvensional juga menghadapinya

5. Risiko Reputasi (*Reputation Risk*)

Risiko reputasi adalah Risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank. Risiko reputasi timbul karena adanya penurunan tingkat kepercayaan para stakeholder (nasabah, debitur, investor, regulator dan masyarakat umum meskipun belum menjadi nasabah bank. Persepsi negatif terhadap bank adalah risiko yang timbul akibat adanya publikasi

negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank atau karena adanya persepsi negatif terhadap bank. Hal-hal yang sangat berpengaruh pada reputasi bank antara lain adalah; manajemen, pelayanan, ketaatan pada aturan, kompetensi, fraud dan sebagainya.

Publikasi negatif terhadap salah satu bank syariah dapat berpengaruh terhadap reputasi bank syariah lainnya. Dampak negatif dari publikasi negatif dapat juga berpengaruh terhadap tingkat keuntungan yang diperoleh oleh bank, likuiditas, dan mempengaruhi harga saham bank syariah yang bersangkutan apabila sudah *go public*.

Risiko reputasi bank syariah lebih tinggi daripada bank konvensional, hal ini dipengaruhi oleh ekspektasi masyarakat yang lebih terhadap bank syariah, sebagai contoh masyarakat mengharapkan bank syariah mempunyai pelayanan yang lebih, bagi hasil lebih, margin lebih murah, biaya-biaya lebih murah, lebih adil dan sebagainya. Kondisi ini mengharuskan bank syariah untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan bisnisnya agar prinsip syariah yang dianut tetap seimbang dengan tujuan bisnis yang akan dicapai secara bersama-sama.

6. Risiko Strategi (*Strategic risk*)

Risiko Strategi adalah Risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan pelaksanaan suatu keputusan strategi

serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Risiko strategis muncul sebagai akibat tidak tepatnya keputusan yang diambil dalam menghadapi ketidakpastian dalam perubahan lingkungan bisnis.

Keputusan yang kurang tepat untuk menghadapi fluktuasi pasar seperti perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi secara makro, dinamika kompetisi dalam pasar maupun perubahan kebijakan otoritas terkait. Strategi yang tepat sangat diperlukan untuk menghindari resiko kerugian dan untuk tetap menjamin kelancaran bisnis bank syariah dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Melakukan analisis lingkungan stratejik yang tidak komprehensif, dan terdapat ketidaksesuaian rencana stratejik (*strategic plan*) antar level strategi. Selain itu, Risiko strategi juga timbul karena kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis mencakup kegagalan dalam mengantisipasi perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi makro, dinamika kompetisi di pasar, dan perubahan kebijakan otoritas terkait.

7. Risiko Kepatuhan

Risiko Kepatuhan adalah Risiko akibat Bank tidak mematuhi dan tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta prinsip Syariah.

Risiko kepatuhan dapat terjadi karena bank syariah tidak memenuhi atau melanggar peraturan perundang-undangan, ketentuan yang berlaku dan prinsip syariah. Bank konvensional maupun bank syariah keduanya samasama menghadapi risiko kepatuhan.

Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah dalam risiko kepatuhan adalah prinsip syariah. Bank syariah menghadapi risiko dalam prinsip syariah sedangkan bank konvensional tidak. Kepatuhan terhadap prinsip syariah (*syariah compliance*) menjadi fitur utama bank syariah dalam menjalankan operasionalnya. Ketidakpatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah dapat membawa dampak negatif dari bank syariah itu sendiri¹⁷.

Dampak negative tersebut antara lain, bank syariah dapat ditinggalkan oleh nasabah loyalnya, bank syariah bisa berhadapan dengan hukum, selain itu juga risiko reputasi. Untuk menjamin kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah, diperlukan adanya Dewan Pengawa Syariah (DPS) yang salah satu fungsinya adalah meyakinkan bahwa bank syariah telah menerapkan dan mentaati prinsip-prinsip islam dalam setiap kegiatan bisnisnya. Apabila bank syariah gagal memenuhi atau mentaati prinsip syariahnya maka segala akad yang telah

¹⁷ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, 94.

dijalankan bank syariah dapat dianggap cacat hukum sehingga menjadi batal.

Kajian Bank Indonesia (2003) menyimpulkan disamping risiko perbankan secara umum perbankan syariah memiliki keunikan dalam hal:

- a) Potensi adanya risiko investasi (*income risk/equity investment risk*)
 - b) Risiko likuiditas yang spesifik terkait dengan perbedaan return (rate of return risk)
 - c) Market risk yang spesifik dari perubahan harga persediaan
 - d) Legal risk yang spesifik terkait dengan transaksi menggunakan prinsip syariah
 - e) Risiko reputasi yang dikaitkan juga dengan pemenuhan prinsip syariah dalam operasional bank
8. Risiko Imbal Hasil (*Rate of Return Risk*)

Risiko Imbal Hasil (*Rate of Return Risk*) adalah Risiko akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan Bank kepada nasabah, karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima Bank dari penyaluran dana, yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dan pihak ketiga bank.

Risiko Imbal Hasil (*Rate of Return Risk*) timbul antara lain karena adanya perubahan perilaku nasabah dan pihak

ketiga bank yang disebabkan oleh perubahan ekspektasi tingkat imbal hasil yang diterima dari Bank.

Perubahan ekspektasi bisa disebabkan oleh faktor internal seperti menurunnya nilai aset bank dan faktor eksternal seperti naiknya return/imbal hasil yang ditawarkan bank lain. Perubahan ekspektasi tingkat imbal hasil tersebut dapat memicu perpindahan dana nasabah dari Bank kepada bank lain.

9. Risiko Investasi

Risiko Investasi (*Equity Investment Risk*) adalah Risiko akibat Bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan berbasis bagi hasil baik yang menggunakan metode net revenue sharing maupun yang menggunakan metode profit and loss sharing.

Risiko Investasi (*Equity Investment Risk*) timbul apabila Bank memberikan pembiayaan berbasis bagi hasil kepada nasabah dengan Bank ikut menanggung risiko atas kerugian usaha nasabah yang dibiayai (*metode profit and loss sharing*).

Dalam hal ini, perhitungan bagi hasil tidak hanya didasarkan atas jumlah pendapatan atau penjualan yang diperoleh nasabah namun dihitung dari keuntungan usaha yang dihasilkan nasabah. Apabila usaha nasabah mengalami kebangkrutan maka jumlah pokok pembiayaan yang diberikan Bank kepada nasabah tidak akan diperoleh kembali. Sementara

perhitungan bagi hasil juga dapat menggunakan metode net revenue sharing yakni bagi hasil dihitung dari pendapatan setelah dikurangi modal.

2. Risiko Operasional

a. Pengertian risiko Operasional

Risiko Operasional adalah Risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.¹⁸

Menurut Adiwarmanto A. Karim pada salah satu bukunya mendefinisikan risiko operasional adalah tidak berfungsinya sistem, faktor manusia, kesalahan prosedur kerja, dan faktor eksternal. Kerugian-kerugian tersebut timbul karena kegagalan proses internal yang tidak memadai. Risiko operasional juga termasuk melingkupi dengan kegagalan kesalahan sumber daya manusia, model analisis sistem.

Risiko Operasional juga disebabkan oleh adanya ketidakcukupan dan tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal yang mempengaruhi operasional Bank. Risiko operasional melekat pada aktivitas setiap fungsional bank yang dapat mengakibatkan kerugian

¹⁸ Zulfa, "Dalam Operasional Pembiayaan Murāba'ah Di Bmt Amanah," *Urnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, No. 12 (Maret 2019).

finansial langsung atau tidak langsung dan dapat mengakibatkan potensi kerugian. Tidak hanya dipengaruhi oleh orang tertentu saja tetapi risiko operasional ini bisa terjadi karena lemahnya sistem pengendalian manajemen internal yang diterapkan oleh perusahaan.¹⁹

Berdasarkan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasal proses internal terkait sumber daya manusia, prosedur, dan sistem yang dikembangkan di perusahaan tersebut.

b. **Identifikasi Risiko Operasional**

Risiko operasional pada umumnya terjadi di unit kerja yang memiliki volume transaksi tinggi, perputaran transaksi yang tinggi, perubahan structural yang tinggi dan menggunakan sistem yang kompleks. Kejadian risiko operasional hampir terjadi setiap hari di bank.

Berdasarkan kemungkinan dan dampak yang terjadi, risiko operasional yang perlu mendapatkan perhatian adalah:

- 1) Risiko operasional yang sering terjadi, namun dampak yang terjadi dinilai rendah atau *high frequency – low impact*
- 2) Kejadian terkait risiko operasional dengan frekuensi rendah atau jarang terjadi, namun dampak kerugian dari risiko

¹⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, Dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2014),

operasional tersebut tinggi atau yang sering disebut risiko operasional kategori *low frequency – High Impact*.

Identifikasi risiko operasional perlu dilakukan untuk setiap produk, aktivitas, proses, dan sistem yang ada dan akan digunakan bank.

- 1) Identifikasi dimulaidari memahami bagaimana proses bisnis dilakukakn, berdasarkan proses pemetaan proses operasional utama dari bisnis tersebut.
- 2) Selanjutnya dilakukan identifikasi terhadap faktor penyebab timbulnya risiko operasional yang melekat pada seluruh aktivitas fungsional, produk, proses, dan sistem yang berdampak negatif terhadap pencapaian sasaran organisasi bank.
- 3) Manajemen dan control proses operasional yang tepat di setiap proses utama tersebut akan dapat mengendalikan dan mengurangi terjadinya risiko operasional.

Hasil identifikasi tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk:

- 1) Memperbaiki kualitas proses kerja
- 2) Mengurangi kerugian karena kegagalan proses
- 3) Mengubah budaya kerja peduli risiko
- 4) Menyediakan sistem peringatan dini terhadap gangguan suatu sistem atau manajemen.

Hal utama yang diperlukan dalam melakukan identifikasi risiko operasional adalah:

- 1) Ada kejadian (*Events*)
- 2) Terjadi penyebab timbulnya kejadian (*Cause*)
- 3) Terdapat dampak kerugian baik dalam bentuk keuangan maupun non-keuangan
- 4) Dapat diprediksi terjadinya kejadian di kemudian hari (*Frequency/Probability*)

c. **Penyebab risiko Operasional**

Faktor Penyebab risiko operasional mencakup sebagai berikut

a. Faktor internal

Risiko yang timbul dari kegagalan proses dan prosedur bank. Pada proses internal pada pelayanan bank Syariah menjadi keharusan sebab bank Syariah membutuhkan proses internal untuk mendukung proses pelayanan kepada nasabahnya. Keharusan proses internal dapat menimbulkan risiko diantaranya salah kirim dokumen kepada nasabah yang tidak berhak, kesalahan proses pembukaan rekening dan transaksi nasabah.²⁰

²⁰ Dewi Nurapiah, "Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah," *Jurnal Eksisbank* 03, No. 01 (Juni 2019).

b. Manusia (SDM)

Terdapat banyak risiko operasional bank syariah yang disebabkan oleh human error, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Risiko ini melekat pada karyawan bank. Diantara kesalahan yang disebabkan oleh manusia adalah kesalahan dalam melakukan transaksi dan prosedur, kesalahan penginputan nominal dan nomor rekening pada saat bertransaksi, kekurangan atau kelebihan saat menerima simpanan nasabah, risiko salah input pemindah bukuan/mutasi penipuan dan perdagangan yang tidak sah atau diluar kewenangan, perselisihan perburuhan, kekurangan tenaga kerja, perekrutan dan pemutusan hubungan kerja, kecelakaan kerja, pemogokan kerja.

c. Sistem dan Teknologi Risiko teknologi

Sistem dan Teknologi Risiko teknologiadalah jenis lain dari risiko operasional. Risiko ini terkait dengan penggunaan perangkat lunak dan sistem telekomunikasi yang tidak dirancang khusus untuk kebutuhan bank syariah.

Berbagai contoh sumber risiko operasional terkait dengan penggunaan teknologi informasi adalah sebagai berikut kesalahan operasional terkait kemampuan menggunakan teknologi, penggunaan teknologi oleh orang yang tidak berwenang, penyalahgunaan teknologi, kegagalan kelengkapan dan ketidak tersediaan hardware, pengamanan dari pembobolan

(*hacking*), kegagalan fire wall, gangguan eksternal, virus computer, kegagalan sistem dan pemeliharaan sistem dan gangguan jaringan komunikasi.

d. Faktor Eksternal

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor-faktor eksternal terjadi diluar kendali bank secara langsung. sebab frekuensi terjadinya tidak dapat dipastikan dan pengulangan kejadian tidak dapat diprediksi terutama kejadian eksternal itu disebabkan oleh alam. Contoh risiko kejadian eksternal adalah perubahan undang-undang yang tidak terduga, perampokan, serangan teroris, penipuan nasabah, dan bencana alam

d. Mengukur Risiko Operasional

Berdasarkan hasil identifikasi resiko tahap berikutnya adalah menganalisis risiko yang terkait bagaimana dan seberapa besar kemungkinannya. Sebagai contoh angkatan udara Amerika Serikat percaya bahwa tahap ini merupakan inti dari program dari manajemen risiko. Kesuksesan tahap ini tergantung pada kualitas analisis risiko dan biaya. Jika dibuat pertanyaan maka, menaksir risiko itu adalah jawaban dari apa hasil terbaik, apa hasil yang paling mungkin, dan bagaimana kemungkinannya masing-masing. Ketiga pertanyaan tersebut harus mendapatkan perhatian yang cukup. Analisis dapat dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif tergantung pada situasi.

Risiko operasional diukur berdasarkan dua factor, yaitu risiko yang melekat pada suatu aktivitas (*inherent risk*) dan sistem pengendalian risiko (*risk control system*). Penilaian terhadap risiko inheren didasari pada pengamatan terhadap kejadian risiko operasional , terutama frekuensi dan dampak dari kejadian tersebut.

Frekuensi adalah seberapa sering suatu kejadian risiko operasional terjadi di masa lalu, dan estimasi trend frekuensi di masa depan . Sedangkan dampak adalah seberapa besar kerugian yang diderita ketika kejadian risiko operasional tersebut terjadi di masa lalu, atau estimasi besar kerugian tersebut di masa depan.

Bank perlu menetapkan definisi dan frekuensi kejadian dan besar dampak, baik yang finansial dan nonfinansial seperti reputasi, sesuai kebijakan bank. Berdasarkan kedua faktor penilaian tersebut, maka akan didapat klasifikasi kejadian risiko operasional sebagai berikut :

- 1) *Low frequency/low impact*
- 2) *High Frequency/high impact*
- 3) *Low Frequency/high impact*
- 4) *High frequency/low impact*

Pelaksanaan system pengendalian risiko yang memadai akan mempengaruhi tingkat risiko yang melekat sehingga akan

diperoleh nilai risiko residual yang minimal. Di samping melakukan penilaian seperti di atas, bank juga mengumpulkan data kerugian operasional yang akan digunakan dalam proses mengukur kerugian operasional. Selanjutnya data tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menghitung kebutuhan modal bank untuk menutup risiko operasional.

Basel II Accord menegaskan bahwa prinsip dasar pelaksanaan manajemen risiko operasional selain pelaksanaan proses manajemen risiko, juga mencakup penetapan strategi yang jelas dan terdokumentasi, pengawasan aktif oleh Direksi dan Komisaris, implementasi budaya risiko operasional (*operational risk culture*) yang terinternalisasi di organisasi dan penerapan system pengendalian internalisasi di organisasi dan penerapan system pengendalian internal, misalnya terdapat pemisahan fungsi dan tanggung jawab yang jelas, serta proses eskalasi permasalahan internal yang efektif, system pelaporan dan perencanaan kontinjensi (*contingency planning*).

Bank mempunyai kewajiban untuk melakukan pengelolaan risiko operasional terhadap setiap produk, aktivitas, proses dan system yang digunakan bank. Bahkan untuk produk, aktivitas, prss dan system yang digunakan bank, banj harus meyakini telah melalui prosedur identifikasi dan pengukuran risiko inheren yang memadai. Besar risiko inheren akan

berkurang dengan adanya control eksisting pada bank. Selanjutnya, bank dapat membuat peta risiko atau heat map baik sebelum maupun sesudah control eksisting.

e. **Pengendalian Risiko Operasional**

Pengendalian risiko operasional bank ditempuh dengan melaksanakan beberapa tahap pengendalian sebagai berikut: menghindari risiko (*risk avoidance*), menerima risiko (*risk acceptance*), mengaihkan risiko pada pihak lain (*risk transfer*), dan mitigasi resiko dengan melakukan kualitas control.

Pengendalian risiko operasional dilakukan dengan menghindari risiko (*risk avoidance*). Risk avoidance dilakukan untuk mencegah bank mengalami suatu risiko operasional yang tidak dapat diterima (*unacceptable*), atau mencegah melakukan aktivitas lain yang mungkin dapat menambah eksposur risiko operasional sebelumnya. Tindakan ini tentu saja dapat mengurangi tingkat aktivitas bisnis atau malah menghentikan bisnis sama sekali. Umumnya *risk avoidance* dipilih apabila potensi keuntungan darib suatub aktifitas bisnis tidak sesuai dengan eksposur risiko operasional.

Menerima risiko (*risk acceptance*), beberapa risiko operasional secara proses memang tidak memungkinkan untuk dilakukan intervensi sebagai pencegahan atau perbaikan situasi. Dengan demikian, potensi risiko yang ada memang harus diterima

konsekuensi bank dalam memanfaatkan kesempatan bisnis. Namun, bukan berarti *risk acceptance* adalah strategi. Kontrol yang ketat harus dijalankan apabila *risk acceptance* akan diterapkan.

Mengalihkan risiko pada pihak lain (*risk transfer*), tidak seperti *risk avoidance* yang meminimalisir risiko operasional, pada strategi, *risk transfer*, risiko operasional masih melekat pada aktivitas bisnis tersebut, namun ada pihak lain yang akan mengambil alih risiko tersebut. Bank biasa menggunakan asuransi dan perusahaan jasa *out sourcing* dalam melaksanakan *risk transfer*.

Peningkatan kualitas kontrol terhadap potensi terjadinya risiko operasional merupakan upaya mitigasi risiko, yang dimaksudkan untuk memperkecil potensi kerugian yang dipicu oleh potensi risiko baik yang berasal dari faktor eksternal maupun bersumber dari internal bank.

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits.²¹

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta

²¹ Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam*, 114.

peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariah Islam.²²

Dalam kitab hadis Shahih Muslim nomor hadis 2995 :

صحيح مسلم ٢٩٩٥: حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ وَرُهَيْبُ بْنُ حَرْبٍ وَعُثْمَانُ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ قَالُوا حَدَّثَنَا هُشَيْمٌ أَحْبَرَنَا أَبُو الزُّبَيْرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ آكِلَ الرِّبَا وَمُؤْكِلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Shahih Muslim: Muhammad bin Shabah dan Zuhair bin Harb dan Utsman bin Abu Syaibah Telah bercerita kepada kami, mereka berkata: telah bercerita kepada kami Husyaim, bahwa Abu Az Zubair telah memberi berita terhadap kami, yang berasal dari Jabir bahwa dia berkata: "Rasulullah saw., melaknat pemakan riba, orang yang memberi makan riba, para juru tulisnya dan dua orang saksinya." Dan dia berkata: "Mereka semuanya itu adalah sama."²³

Menurut UUD No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah, Bank syariah adalah Bank yang menjalani kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum yang telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia. Dalam Keegiatannya diiringi dengan risiko yang ada pada setiap sistem dan perkembangannya.

Jadi, peneliti menyimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana darimasyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan

²² Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, 118.

²³ H.R. Muslim No.Hadis 2995

sistem bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan syariat Islam.

b. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut :

- 1) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
- 2) Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode

perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.

- 3) Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- 4) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bankbank dengan metode lain.²⁴

c. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah telah tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution), sebagai berikut:

- 1) Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- 2) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

²⁴ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait Bmui & Takaful Di Indonesia* (Jakarta: Raja Gravindo Resada, 1996), 5.

- 4) Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola zakat serta dana-dana sosial lainnya.²⁵

B. Penelitian terdahulu

Untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu maka peneliti melihat penelitian yang berkaitan dengan analisis risiko operasional bank syariah yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama peneliti | Judul penelitian | Metode penelitian | Hasil penelitian |
|----|---|---|---|---|
| 1. | Abdullah Jarir. (Jurnal Perbankan Syariah, 2017). | Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah | Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. | Risiko operasional adalah risiko kerugian sebagai akibat dari ketidakcukupan atau kegagalan proses internal yang terkait dengan manusia, system, dan risiko eksternal. Risiko operasional bias meliputi risiko kegagalan teknologi, system dan model anaalisis. Risiko operasional bank syari'ah dinilai lebih rentan terhadap risiko operasional yang terkait dengan kegagalan pengendalian, prosedur, system teknologi informasi, dan model |

²⁵ Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi 2* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 27.

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| | | | | analitis. Fitur yang berbeda dari instrumen keuangan syariah memerlukan pengendalian dan system teknologi informasi yang lebih mendalam. Kepatuhan terhadap syariah juga menuntut pengendalian dan pengawasann yang lebih baik ²⁶ . |
| 2. | Iwan Lesmana. (Jurnal Akutansi, 2017). | Risiko Operasional Bank dan Permodelannya | Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. | Bank pada dasarnya memiliki risiko operasional yang tinggi, tetapi dengan tingkat kemajuan ilmu statistika terkomputasi saat ini, maka dapat dilakukan prediksi atas tingkat risiko operasional suatu bank. Setidaknya, ada 3 (tiga) model yang dapat digunakan untuk melakukan perhitungan tingkat risiko operasional bank dari yang paling sederhana hingga yang rumit, yaitu basic indicator approach, standardized approach dan advanced measurement approach ²⁷ . |
| 3. | Dewi Nurapiah, (Jurnal Eksisbank, 2019) | Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah | Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode | Manajemen risiko adalah pelaksanaan fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, terutama risiko yang |

²⁶ Abdullah Jarir, "Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah," *Jurnal Perbankan Syariah* 13, No. 01 (T.T.).

²⁷ Iwan Lesmana, "Risiko Operasional Bank Dan Permodelannya," *Jurnak Akuntansi* 03, No. 02 (2017).

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | | | kualitatif dengan pendekatan studi kasus. | dihadapi oleh organisasi, perusahaan, keluarga, dan masyarakat. 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 kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank ²⁸ |
| 4. | Heftika Nur Fauziah, Aini Nur fakhriyah, Abdur Rahman. (Jurnal ekonomi dan Perbankan Syariah, 2020) | Analisis Risiko Operasioal Bank Syariah Pada masa Pandemi Covid-19 | Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan strategi studi kasus. | Hasil penelitian terhadap bank BNI Syariah KC Mataram menunjukkan bahwa terdapat risiko operasional yang terjadi pada BNI Syariah KC Mataram selama periode pandemi Covid19. Di antara risiko operasional yang terjadi dikelompokkan menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank. Risiko ke nasabah yang terjadi yaitu penutupan atau pembatasan kantor layanan, sehingga pelayanan KCP disentralkan di kantor KC. Sedangkan risiko ke bank yang terjadi yaitu beban operasional meningkat karena harus |

²⁸ Dewi Nurapiah, "Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah."

| | | | | |
|----|---|---|--|---|
| | | | | menyediakan handsanitizer, masker, multivitamin, desinfektan yang di sediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi karyawan, dan terjadinya penurunan laba yang diakibatkan biaya operasional yang meningkat ²⁹ . |
| 5. | Emi Febriyanti Tumanggor. (Skripsi, 2020) | Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. | 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 dalam penerapan manajemen risiko secara otentik, ditanggung jawabi oleh pengawasan aktif direksi, pengurus komisaris dan dewan syariah ³⁰ |

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Abdullah Jarir adalah sama-sama meneliti tentang risiko operasional bank syariah, penelitian Abdullah Jarir juga menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu

²⁹ Abdur Rahman Heftika Nur Fauziyah, Aini Nur Fakhriy, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 04, No. 10 (2020).

³⁰ Emi Febriyanti Tumanggor, "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bprs Al-Wasliyah Medan," *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2020.

lokasi peneliti pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sedangkan penelitian Abdullah Jarir di Bank Syariah Mandiri KC Serang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Iwan Lesmana adalah sama-sama meneliti tentang risiko operasional bank, perbedaannya adalah peneliti peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan Iwan Lesmana menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Persamaan penelitian ini dengan Dewi Nurapiah adalah sama-sama meneliti tentang risiko operasional bank, penelitian Dewi Nurapiah juga menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian Dewi Nurapiah adalah lokasi peneliti pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sedangkan penelitian Dewi Nurapiah di Bank Syariah Mandiri KC Purwakarta Gandanegara.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Heftika Nur Fauziah yaitu metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan penelitian Heftika Nur Fauziah juga membahas tentang risiko operasional, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Emi Febriyanti Tumanggor adalah sama-sama meneliti tentang risiko operasional yang terjadi pada bank, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua, yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja No. 234, Kelurahan Pasar Baru Gunung Tua, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara, Kodepos. 22753.

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan februari 2022 sampai dengan selesai. Waktu yang ditetapkan ini dipergunakan dalam rangka pengambilan data sebagai pengolahan data hasil penelitian dan membuat laporan hasil penelitian

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia.³¹ Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

³¹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta." (Bandung: Alfabeta., 2017), 180.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah yang bersifat mendeskripsikan *setting* penelitian, baik situasi maupun informan/responden yang umumnya berbentuk narasi melalui perantara lisan seperti ucapan penjelasan informan, dokumen pribadi, maupun catatan lapangan.³² Dalam penelitian ini peneliti memberikan informasi yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai risiko operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, orang atau tempat untuk mendapatkan data terhadap variabel yang dipermasalahkan.³³ Subjek yang diteliti dalam penelitian kualitatif disebut informan yang dijadikan teman bahkan konsultan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah salah seorang karyawan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua berjumlah 4 Orang yaitu dengan rincian sebagai beriku :

³² Uhar Suharsaputra, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2012), 181.

³³ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.," 187.

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

| No | Nama | Bagian/Posisi | Jumlah |
|-------|----------------------------|---|--------|
| 1 | Husni Ardiansyah Tanjung | <i>Branch Operation and Service Manager</i> | 1 |
| 2 | Herawati Siregar | <i>Teller</i> | 1 |
| 3 | Siti Azizah Resni Manurung | <i>Customer Service</i> | 1 |
| 4 | Eva Handayani | <i>General Support Staff</i> | 1 |
| Total | | | 4 |

D. Sumber Data

Dilihat dari sumber perolehan data, atau darimana data tersebut berasal, secara umum dalam penelitian dikenal ada dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data Primer adalah data yang langsung dari objek yang di teliti. Ini berlainan dengan data sekunder, yakni data yang sudah dalam bentuk jadi, seperti data dalam dokumen dan publikasi.³⁴ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dengan terjun ke lapangan serta memberikan pertanyaan mengenai risiko operasional kepada subjek peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung di peroleh oleh peneliti dari subjek penelitian. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Sebagai data sekunder peneliti mengambil dari buku-buku atau dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian

³⁴ Adi Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum* (Jakarta: Buku Obor, 2021), 65.

ini. Data sekunder merupakan data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melengkapi penelitian yang dilakukan. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.³⁵

Dalam hal ini, peneliti menggunakan sumber data sekunder berupa dokumentasi berupa buku-buku yang merujuk pada literature yang berkaitan dengan risiko operasional bank syriah serta informasi lain yang berkaitan dengan penelitisn ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan dengan menggunakan instrument-instrumen yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang langsung dilakukan pada responden, oleh karenanya untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode utama dalam penelitian kualitatif. Secara umum observasi berarti pengamatan, penglihatan. Dan dalam penelitian, metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala

³⁵ Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 20.

yang tampak pada objek penelitian.³⁶ Dalam hal ini peneliti melakukan observasi dengan terjun langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam pengumpulan data.³⁷ Serta memperoleh keterangan dalam hal tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab secara berhadapan antara penanya dan pewawancara yang akan menjawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan ingin mengetahui hal-hal dari informan, adapun maksud disini yaitu peneliti mewawancarai bapak Husni Ardiansyah Tanjung sebagai *Branch Operation & Service Manager* dan *Staff Operation* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, maupun pada dokumentasi. Melakukan dokumentasi penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, notulen rapat, catatan harian dan lainnya. Dokumen ini digunakan untuk mengetahui data-data yang berupa catatan atau dokumentasi.³⁸

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 95.

³⁷ Edi Pandi Rosi Sarwo, *Teori Wawancara Psikodiagnostik* (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016), 5.

³⁸ Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, t.t.), 391.

F. Teknik pengolahan dan Analisis Data

Untuk menganalisa data tersebut diperlukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Karena metode ini bertujuan untuk menggambarkan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang dapat diterapkan pada berbagai masalah. Teknik analisis data meliputi:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah atau proses yang dilakukan untuk melakukan perampangan data dengan cara memilih data yang penting oleh peneliti kemudian untuk menyederhanakan dan mengabstrakkannya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengelompokan data agar lebih mudah dianalisis dan disimpulkan. Tetapi data yang sudah dianalisis masih berupa catatan-catatan peneliti yang kemudian disusun dalam bentuk laporan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses menguji dan memeriksa kebenaran data yang sudah dikumpulkan sehingga kesimpulan akhirnya sesuai dengan fokus penelitian.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan yang objektif dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada pendapat sugiyono, antara lain:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu ³⁹. Data tersebut bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti perlu melakukan triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber/informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi teori. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi sumber berarti peneliti menggunakan sumber yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dengan teknik yang sama⁴⁰. Triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan hasil akhir

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 115.

⁴⁰ Sugiyono, 116.

penelitian yang berupa rumusan informasi dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias dan subjektivitas peneliti atas temuan yang dihasilkan. Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi

2. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan secara singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti yang memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.⁴¹

3. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut. Dengan kata lain ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman bahasan

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 175.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.⁴²

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan *merger* beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*)

⁴² Abdullah Jarir, "Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah," *Jurnal Perbankan Syariah* 13, no. 01 (2017): 98.

empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur

BI\No.1/24\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Proses bergantinya Bank Mandiri Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau *roadmap* pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas jasa keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau *merger* perbankan. Di antaranya PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.

Pada bulan Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana *merger* bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil *merger* menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin *merger* usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR03/PB.1/2021.

Pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).⁴³

a. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional Bank Syariah.

b. Prinsip PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan usaha.
- 2) Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip Keadilan

⁴³ “Sejarah Bank Syariah Indonesia,” diakses 11 September 2022, <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>.

- 2) Prinsip Keterbukaan
- 3) Prinsip Kemitraan
- 4) Univerealitas

2. Profil Lembaga

Adapun Profil Lembaga PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua:⁴⁴

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Alamat : Jln. SM. Raja No. 234

Telepon : (0635) 510919

Faksimile : (0635) 210929

Website : www.syariahindonesia.co.id

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Visi : “Bank SyariahTerdepandan Modern”

Misi :

- a. Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- b. Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- c. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- d. Mengutamakanpenyaluranpembiyaandanpenghimpunanda namurah.

⁴⁴ *Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, 2022.*

- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.⁴⁵

4. Struktur Organisasi

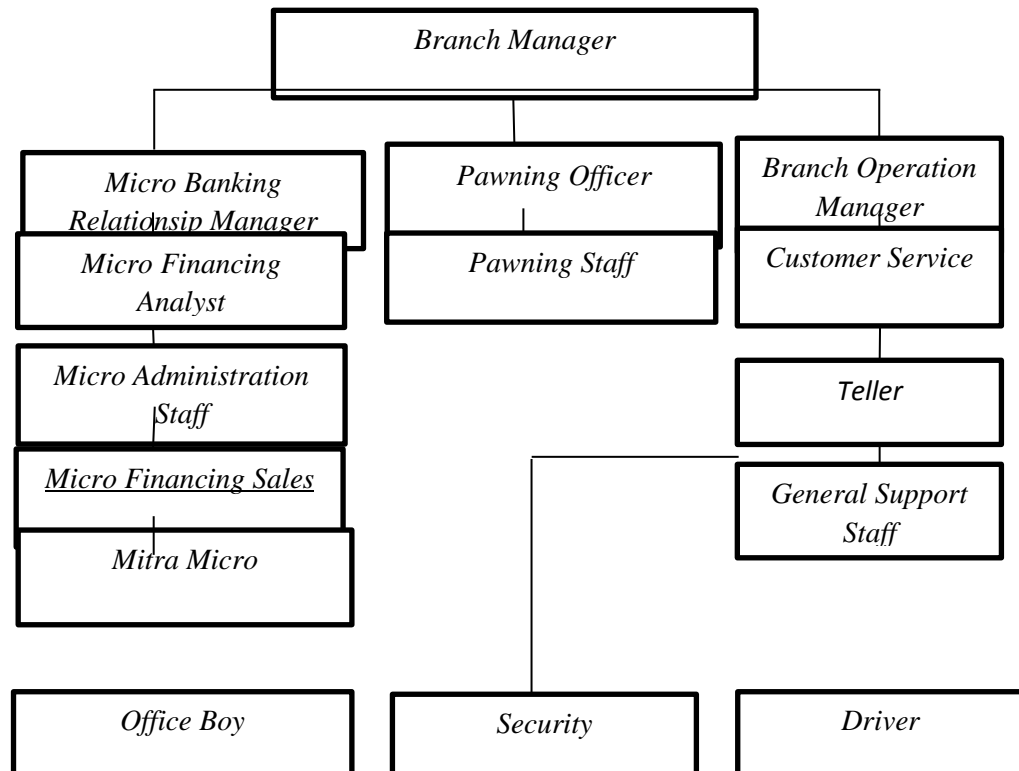
Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah KCP Gunung Tua melakukan restrukturisasi tujuan untuk menjadikan organisasi lebih focus dan efisien.

Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dapat dilihat pada Tabel. IV. 1 sebagai berikut:

⁴⁵ *Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.*

Gambar IV. 1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

5. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tuayaitu:⁴⁶

1. *Branch Manager* : Catur Wiyono
2. *Branch Operation & Service Manager* : Husni Ardiansyah Tanjung
3. *General Support Staff* : Eva Handayani
4. *Customer Service* : Siti Azizah Resni Manurung
5. *Teller* : Herawati Siregar

⁴⁶ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

- | | |
|---|---------------------------|
| 6. <i>Micro Banking Manager</i> | : Muhammad Ridwan |
| 7. <i>Micro Administrasi</i> | : Jumiati Siregar |
| 8. <i>Micro Financing Analyst</i> | : Amir Hamzah Harahap |
| 9. <i>Mitra Micro</i> | : Sayuti Hasibuan |
| 10. <i>Micro Financing Sales</i> | : Andi Pratama Purba |
| | : Nazaruddin Nasution |
| | : Marta Yudi |
| 11. <i>Pawning Officer</i> | : Maskayani Purba |
| 12. PMS (Pelaksana <i>Marketing Support</i>) | |
| a. <i>Jr. CBRM</i> | : RizaAlfiandi |
| b. <i>Sales Force I</i> | : Ibrahim Saputra |
| 13. <i>Driver</i> | : Ridwan Dedi Saputra |
| 14. <i>OB (Office Boy)</i> | : Putra Mulia Lubis |
| 15. <i>Security</i> | : Rizki Arianzah Nasution |
| | : Hermansyah Putra |

B. Hasil Penelitian

Risiko operasional dihadapi semua bank karena dalam menjalankan bisnis bank tidak bisa dipisahkan dari faktor manusia, prosedur pelayanan, proses administrasi, dan sebagainya. Adapun penyebab terjadinya risiko ini adalah sebagai berikut⁴⁷ :

1. Risiko yang disebabkan karna kesalahan proses contohnya kesalahan input data oleh karyawan.

⁴⁷ Abdullah Jarir, "Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah."

2. Risiko yang disebabkan karena adanya gangguan sistem contohnya komputer down/hang Yang terakhir yaitu faktor atau kejadian eksternal yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan contohnya banjir, gempa bumi. Kelalaian terhadap penerapan risiko operasional akan berdampak kepada pegawai, nasabah dan juga perusahaan.

Jenis-jenis risiko operasional yang dihadapi oleh BSI KCP. Gunung Tua adalah sebagai berikut:

1. Risiko sumber daya manusia, pada BSI KCP. Gunung Tua terjadinya *Fraud* karena salah seorang karyawan yang dianggap memiliki kecerdasan dalam mengelola nasabah sehingga pihak BSI KCP. Gunung Tua memberikan wewenang besar kepada karyawan yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai manipulasi transaksi. Akibatnya, karyawan kurang teliti pada saat mengumpulkan data nasabah sehingga perlu kerja dua kali dalam mengumpulkan data nasabah, analisis nilai jaminan yang tidak sesuai.
2. Risiko sistem dan teknologi, pada BSI KCP. Gunung Tua yaitu kesalahan yang disebabkan karena adanya gangguan sistem seperti komputer down atau jaringan yang error pada saat pengimputan.
3. Risiko eksternal, Contohnya yaitu bencana alam yang sebelumnya terjadi yaitu Covid-19.

Risiko Operasional bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian-kejadian eksternal⁴⁸.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, peneliti dapat menguraikan tentang risiko operasional yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Risiko Operasional yang Terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Pada identifikasi risiko operasional terdapat beberapa bagian yang timbul. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, terdapat identifikasi terhadap beberapa risiko yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia. Risiko- risiko tersebut yaitu dari kegagalan sistem, kegagalan internal, kesalahan manusia, dan adanya sebuah kejadian dari eksternal Bank. Identifikasi risiko operasional tersebut dilihat dari risiko yang sering terjadi. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku *Branch Operation dan Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, ia mengatakan bahwa:

“Risiko operasional yang umum terjadi pada perbankan adalah adanya kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan adanya kesalahan proses eksternal. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah, Tanjung, pada Tanggal 19 Oktober 2022, pukul 10.15 WIB.

Gunung Tua ini sendiri risiko operasional yang terjadi adalah kesalahan manusia dan kegagalan sistem”⁴⁹

Pada perbankan syariah, risiko operasional ada pengaruh disebabkan pada bank syariah terdapat bentuk perjanjian khusus dan lingkungan yang umum, dan pada aspek khusus pada bank syariah ini dapat meningkatkan risiko operasional salah satu diantaranya adanya pembatalan salah satu kontrak akad, ketidakmampuan memenuhi pada pengendalian internal, pemeliharaan terhadap persediaan komoditas dalam pasar karena tidak liquid.

Setiap sektor dalam bisnis maupun perusahaan baik sektor perbankan maupun lainnya yang termasuk didalamnya adalah perbankan syariah tidak luput dari masalah risiko. Risiko- risiko yang timbul dibagi lagi menjadi beberapa risiko dan salah satunya adalah risiko operasional, dan pada penelitian ini kami memfokuskan pada permasalahan risiko operasional yang timbul pada bank syariah yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua khususnya yang pernah terjadi. Ada beberapa yang penulis jabarkan mengenai beberapa masalah risiko operasional, yang juga dilihat dari latar belakang yang telah dibahas melalui beberapa identifikasi masalah yang terjadi.

Risiko operasional merupakan risiko yang dipengaruhi adanya dari beberapa faktor-faktor yaitu faktor manusia, proses, prosedur,

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, pada Tanggal 19 Oktober 2022, Pukul 10.18 WIB.

sistem, dan adanya kejadian eksternal. Tidak hanya dipengaruhi dari oleh orang tertentu saja tetapi risiko operasinonal dipengaruhi oleh bagus dan rendahnya kualitas pengelolaan manajemen oleh para pemimpin perusahaan atau manajer.

Adapun besar biaya operasional terkait risiko operasional yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia Gunung Tua tahun 2019-2022 adalah sebagai beriku :

Tabel IV.1
Biaya Operasional Terkait Risiko Operasional

| No | Tahun | Besar Biaya |
|----|-------|----------------|
| 1 | 2019 | Rp. 85.500.000 |
| 2 | 2020 | Rp. 65.500.000 |
| 3 | 2021 | Rp. 63.500.000 |
| 4 | 2022 | Rp. 45.500.000 |

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diatas, maka penulis telah melakukan wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah selaku *Branch Operation and Service Manager* maka dapat dikelompokan jenis-jenis risiko operasional yang terdapat di BSI KCP Gunung Tua ini adalah⁵⁰ :

- a. Risiko Sumber Daya Manusia, di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua terjadinya Fraud karena salah seorang karyawan yang dianggap memiliki kecerdasan dalam mengelola nasabah sehingga pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua memberikan

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, pada Tanggal 19 Oktober 2022, Pukul 10.20 WIB.

- wewenang besar kepada karyawan yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai manipulasi transaksi. Akibatnya, karyawan kurang teliti pada saat mengumpulkan data nasabah sehingga perlu kerja dua kali dalam mengumpulkan data nasabah, analisis nilai jaminan yang tidak sesuai.
- b. Risiko sistem dan teknologi, pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu kesalahan yang disebabkan karena adanya gangguan sistem seperti komputer down atau jaringan yang error pada saat pengimputan. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua akan berusaha cepat untuk memperbaiki jaringan melalui vendor dan kesalahan yang disebabkan oleh gangguan komputer down/hang akan diperbaiki oleh IT dari Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua serta data yang ada sudah di pindahkan atau di simpan pada komputer induk.
 - c. Risiko eksternal, Bencana alam yang pernah terjadi ini yaitu Covid-19. Pihak BSI KCP. Gunung Tua melakukan aturan yang dihimbau pemerintah kepada masyarakat dengan menggunakan protokoler kesehatan seperti mencuci tangan, mencek suhu tubuh dan memakai masker dalam melayani nasabah sehingga menambah biaya operasional untuk hal itu.

1. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Timbulnya Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Timbulnya risiko operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua disebabkan oleh dua faktor yakni faktor internal dan eksternal. Risiko operasional yang terjadi berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkan beberapa hal salah satu diantaranya yaitu mengganggu berjalannya aktifitas bank. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

“Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya risiko operasional yaitu kegagalan system atau system lagi *down* biasanya itu terjadi pada system pusat dan berakibat kepada bank cabang lainnya sehinggal untuk beberapa menit kedepannya para karyawan maupun nasabah tidak bisa melakukan transaksi seperti biasanya. Dan untuk kesalahan manusia yaitu salah dalam menempatkan biaya operasional seperti biaya pembelian ATK dimasukkan ke biaya barang cetakan”⁵¹

Risiko operasional sering terjadi karena system yang *down* atau jaringan yang rusak, sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Siti Azizah Resni Manurung selaku *customer service* bahwa:

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 Oktober 2022, Pukul 10.23 WIB.

“Sering terjadi jaringan atau system yang down, pada saat ada nasabah yang ingin menyetor tetapi nasabah tidak bisa menggu dan memilih pergi, ini mengakibatkan kerugian bagi kami pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”⁵².

Disi lain nasabah sering kali tidak sengaja membawa alat tulis Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yang kemudian menambah biaya operasional. Ini yang sering dirasakan oleh ibu Herawati Siregar selaku *teller* dan ibu Siti Azizah Resni Manurung selaku *customer service* :

“Saat melayani nasabah seringkali para nasabah tidak sengaja membawa alat tulis yang ada dimeja, sewaktu pengisian dokumen nasabah menggunakan alat tulis berupa pulpen. Saat nasabah pergi alat tulis sudah tidak ada, dalam seminggu pasti terjadi sekali. Ini membuat harus melaporkan kepada atasan agar mengganti alat tulis”⁵³

2. Pengaruh Risiko Operasional Terhadap *Profit* pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Pengelolaan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai pertumbuhan keuangan dan operasional yang berkelanjutan (*sustainable*). Dalam

⁵² Wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, Eva Handayani, pada Tanggal 19 Oktober 2022, Pukul 10.23 WIB .

⁵³ Wawancara dengan Ibu Herawati Siregar, pada Tanggal 19 Oktober 2022, Pukul 10.26 WIB

berbagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan bank syariah nantinya pasti akan berhubungan dengan risiko operasional.

Risiko operasional memiliki peran penting untuk perkembangan dan *profit* pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, dimana apabila risiko operasional tidak berjalan dengan semestinya dan terjadi kegagalan atau kesalahan yang dilakukan oleh pegawai baik disengaja maupun tidak disengaja itu akan memberikan dampak yang tidak baik terhadap bank syariah. Dengan timbulnya risiko ini pasti ada penyebabnya.

Adapun kegagalan yang berpengaruh terhadap *profit* yaitu terjadinya kesalahan menempatkan biaya operasional. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku *Branch Operation and Manager Operation* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

“*Profit* jelas berpengaruh terhadap risiko operasional di bank syariah mengakibatkan timbulnya biaya tambahan karena pihak bank harus mengurus lagi dari awal dan dapat mengakibatkan pihak bank tidak memperoleh keuntungan serta dapat menghambat prosedur yang terjadi pada operasional”⁵⁴

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, Risiko, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.28 WIB.

Diperkuat dengan yang disampaikan oleh Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa :

“Risiko operasional sangat berpengaruh terhadap *Profit* di bank syariah ini dilihat dari mengakibatkan timbulnya biaya tambahan contohnya untuk memperbaiki system pihak kami harus mengeluarkan biaya tambahan disamping itu kami juga haru kehilangan nasabah untuk beberapa menit, walaupun beberapa menit kerugian sudah sangat banyak⁵⁵”.

Ini juga sejalan dengan yang disampaikan ibu Herawati Siregar selaku *teller* mengatakan bahwa :

“Risiko operasional sangat jelas berpengaruh terhadap profit kami di BSI KCP. Gunung Tua. Contohnya pada saat sysem down nasabah yang melakukan transaksi berkurang yang mengakibatkan seharusnya dapat mengumpulkan profit 50% tetapi karna sytem down sehingga hanya 25% yang dapt dikumpulkan, itu contoh sederhananya”⁵⁶.

Penurunan laba yang signifikan yang pernah terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua pada masa covid-19 masih berlangsung sampai sekarang itu dilihat bahawa jumlah nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua belum

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, Risiko, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.31 WIB.

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Herawati Siregar, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.33 WIB.

seperti waktu sebelum masa covid-19 serta beban operasional yang terus berlanjut. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Siti Azizah Resni Manurung selaku *customer service* bahwa :

“Nasabah yang sekarang belum sebanyak nasabah sebelum terjadinya covid-19. Banyak nasabah yang meninggalkan jasa Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua tetapi sampai saat ini belum kembali. Disamping itu sampai saat ini kami tetap menggunakan dan menyediakan handsanitizer untuk para nasabah yang datang sesuai himbuan dari pemerintah”⁵⁷

3. Risiko Operasional yang Terjadi dalam Satu Tahun Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Risiko operasional yang beberapa kali terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Eva Handayani selaku *Staff Operation* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

“Untuk kegagalan sistem itu terjadi pada awal bulan, sistem *down* yang terjadi pada bank pusat akan berimbas kepan pihak bank cabang sistem *down*, berakibat transaksional terganggu itu terjadi sekitaran 9 kali dalam satu tahun dan itu diperkirakan sekitar waktu 10-15 untuk mengembalikan operasinal seperti semula”⁵⁸

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.36 WIB.

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.38 WIB.

“ Selain itu Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Risiko ini timbul dalam gadai emas berupa kesalahan taksir emas oleh staff atau officer gadai baik dalam menaksir harga emas ataupun karatisasi emas yang akan digadaikan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak BSI KCP. Gunung Tua”⁵⁹.

Risiko lainnya adalah seringnya penambahan ATK untuk bagian *Teller dan Customer Service* yaitu :

“Dalam satu bulan ini saja kami sudah 3 kali mengajukan penambahan ATK karna seringkali nasabah tanpa sadar membawa alat tulis setelah mengisi dokumen, walaupun sekarang alat tulis yang ada sudah yang melekat di meja tetapi nasabah sering kali terlalu menarik alat tulis yang mengakibatkan rusak sehingga harus menganggti lagi”⁶⁰.

Hasil Penelitian tentang identifikasi risiko yang penulis tanyakan kepada salah satu karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Risiko yang pernah terjadi itu adalah pada masa covid-19, secara umum di perbankan rata-rata mengalami kasus yang sama diantaranya: (1) Penutupan atau pembatasan kantor layanan, sehingga dilakukanlah pelayanan KCP disentralkan di kantor KC; (2) Beban operasional meningkat, karena harus menyediakan

WIB. ⁵⁹Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.40

WIB. ⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Herawati Siregar, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.42

Handsanitizer, Masker, Multivitamin, desinfektan yang disediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan; (3) Penurunan laba cabang, ini disebabkan oleh SDM yang terbatas dan daerah prospek juga dibatasi sehingga marketing tidak bisa optimal kinerjanya.⁶¹”

4. Analisis Resiko Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Risiko operasional dihadapi semua bank karena dalam menjalankan bisnis bank tidak bisa dipisahkan dari faktor manusia, prosedur pelayanan, proses administrasi, dan sebagainya. Risiko operasional adalah risiko yang disebabkan kegagalan sistem, human error, tidak berfungsinya atau ketidakcukupan internal, dan adanya problem eksternal. Beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya risiko operasional adalah proses dan infrastruktur (kebijakan, lingkungan, dan pengamanan)⁶². Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasal dari sumber daya manusia, prosedur, dan sistem yang dikembangkan di perusahaan bersangkutan dan risiko yang timbul akibat beberapa faktor baik eksternal maupun internal.

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.42 WIB.

⁶² Ida Ayu Made Sasmita Dewi Dewi, *Manajemen Risiko* (Bali: UNHI PRESS, 2019), 16.

Pada masa sekarang terdapat dua faktor risiko operasional yang paling dominan yaitu faktor eksternal dan faktor manusia. Akibat dua faktor tersebut dapat berakibat terhadap proses internal dan sistem bank. Manusia atau karyawan pada bank merupakan aspek vital dalam operasional bank yang sangat mempengaruhi kinerja. Risiko operasional yang berkaitan dengan manusia tentulah berkaitan dengan karyawan bank sebagai pelaku utama dalam operasional bank⁶³.

Metode penganalisisan risiko operasional yang efektif harus disesuaikan dengan kompleksitas usaha Bank agar dapat diterapkan, dan secara keseluruhan proses pengelolaan risiko operasional yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian dapat berjalan dengan baik, yang pada akhirnya kejadian/kerugian berisiko operasional (*risk/loss event*) dapat diminimalkan. Proses penganalisisan risiko operasional dilakukan melalui beberapa cara, yaitu melalui pelaksanaan *Control Self Assessment*, pencatatan dan analisa Risk/Loss Event, dan penerapan *Key Operational Risk Indicator*, atau cara lain yang dapat disetarakan dengan proses pengukuran risiko operasional⁶⁴.

Maka dapat disimpulkan masalah risiko operasional dapat ditanggulangi dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan pegawai, serta melakukan edukasi kepada

⁶³ Isra Misra, Sofyan Hakim, dan Agus Permana, *Manajemen Risiko (Pendekatan Bisnis Ekonomi Syariah)* (Yogyakarta: K-Media, 2020), 42.

⁶⁴ Dewi, *Manajemen Risiko*, 17.

nasabah. Memberikan edukasi juga kepada karyawan dan pihak pusat akan memonitor kepada setiap kantor cabang BSI untuk melakukan pemantauan risiko-risiko yang terjadi. Pengelolaan yang optimal dalam penyaluran kredit juga dapat meminimalisasi potensi kerugian yang akan terjadi

Bank melakukan analisis terhadap beberapa risiko yang terjadi dengan identifikasi. Cara yang dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu dengan mengoptimalkan *controlling* atau pengontrolan bagi segenap pegawai dan memberikan pelatihan untuk pegawai agar kegagalan atau kesalahan yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja untuk kedepannya lebih berhati-hati lagi dan tidak terjadi lagi.

Untuk kegagalan system atau komputer yang mengalami *down* yang terjadi pada cara yang dilakukan oleh pihak bank dengan langsung melaporkan atau menghubungi kepada pihak pusat agar secepatnya untuk memperbaiki jaringan yang mengalami kendala agar pegawai maupun nasabah dapat melakukan transaksi seperti biasanya. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Eva Handayani selaku *Staff Operation* dan *General Support Staff* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, ia mengatakan bahwa:

“Hal pertama yang di lakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan memberikan pelatihan serta melakukan controlling bagi segenap pegawai dan cara

yang dilakukan pihak staff dengan bergerak cepat untuk melaporkan kepada pihak pusat agar ditangani lebih awal, dan pihak pusat pun akan dengan cepat memberikan respon ke bank cabang yang membutuhkan waktu sekitaran 10-15 menit agar system down berjalan seperti biasanya”⁶⁵

“Disisi lain untuk ATK agar bagian *teller* dan *customer service* mengarahkan setelah nasabah menggunakan ATK harus meletakkan di tempat semula dengan baik”⁶⁶

“Selain itu imbas dari covid19 juga terjadi di Bank Syariah KCP Gunung Tua yang sampai sekarang harus menyediakan protokol kesehatan seperti berupa handsanitizer, yang menambah biaya operasional, mengatasi hal ini kami dari pihak BSI KCP Gunung Tua menghimbau agar membawa protok kesehatan yang membuat beban operasional BSI berkurang.”⁶⁷

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdullah Jarir dan Dewi Nurapiah, dimana risiko operasional yang terjadi di Bank Syariah meliputi risiko kegagalan teknologi, system dan model anaalisis. Risiko operasional bank syari’ah dinilai lebih rentan terhadap risiko operasional yang terkait

WIB. ⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.44

WIB. ⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.47

WIB. ⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.49

dengan kegagalan pengendalian, prosedur, system teknologi informasi, dan model analitis. Fitur yang berbeda dari instrumen keuangan syariah memerlukan pengendalian dan system teknologi informasi yang lebih mendalam. Kepatuhan terhadap syariah juga menuntut pengendalian dan pengawasann yang lebih baik⁶⁸.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Heftika Nur Fauziyah,Aini nur fakhriyah, Abdur Rahman, dimana terdapat risiko operasional yang terjadi pada BNI Syariah KC Mataram selama periode pandemi Covid19, risiko ke bank yang terjadi yaitu beban operasional meningkat karena harus menyediakan handsanitizer, masker, multivitamin, desinfektan yang di sediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi karyawan, dan terjadinya penurunan laba yang diakibatkan biaya operasional yang meningkat⁶⁹.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, risiko operasional yang terjadi di BSI KCP Gunung Tua terjadi karena risiko internal seperti salah pencekan uang palsu, risiko sumber daya manusia seperti atk yang terbawa nasabah, risiko system yaitu system yang down dan akan selalu terjadi setiap tahun, resiko hukum seperti kehilangan jaminan nasabah, serta risiko external seperti bencana covid-19.

⁶⁸ Abdullah Jarir, "Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah."

⁶⁹ Abdur Rahman Heftika Nur Fauziyah,Aini nur fakhriy, "Analisis Risiko Operasioal Bank Syariah Pada masa Pandemi Covid-19," *Jurnal ekonomi dan Perbankan Syariah* 04, no. 10 (2020).

Risiko yang operasional yang sampai sekarang terjadi adalah diakibatkan oleh risiko eksternal yaitu covid-19 yang harus menuntut pihak BSI KCP Gunung Tua menyiapkan protokol kesehatan yang membuat pertambahan biaya pada BSI KCP Gunung Tua. Kemudian risiko yang banyak memakan kerugian yaitu Sitem yang *down*, dimana system down akan selalu terjadi setiap tahun. Sitem *down* pernah terjadi dua kali dan tahun 2021 yang mengakibatkan kehilangan nasabah karna perbaikan sistem *down* harus menunggu dari pusat untuk memperbaiki. Kemudian resiko operasional diakibatkan risiko hukum pernah terjadi satu kali di BSI KCP Gunung Tua yang mengakibatkan biaya tambahan karna semua akan ditanggung oleh pihak BSI KCP Gunung Tua.

Pihak BSI KCP Gunung Tua terus memperbaiki manajemen risikonya agar mengurangi resiko operasional yang terjadi, Cara yang dilakukan oleh BSI KCP Gunung Tua untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada 2 faktor tersebut, mengoptimalkan *controlling* bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan *controlling* bagi nasabah (eksternal).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Emi Febriyanti Tumanggor (2020) dengan judul Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan dimana 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 dalam penerapan manajemen risiko secara otentik, ditanggung jawabi oleh pengawasan aktif direksi, pengurus komisaris dan dewan syariah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Emi Febriyanti Tumanggor menjelaskan bahwa untuk mengurangi risiko operasional harus meningkatkan *controlling* kepada semua pihak⁷⁰.

Hal ini juga yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Dimana manajemen yang diterapkan cukup baik ini dilihat resiko operasional di BSI KCP Gunung Tua sekarang sudah berkurang. Resiko operasional yang sekarang hanya karna system down dan itu sekarang hanya satu kali dalam setahun saja. Serta resiko karna covid-19 sudah berkurang.

C. Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini sepenuhnya bersumber dari data yang diperoleh peneliti melalui wawancara dan observasi kepada para pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Adapun keterbatasan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara dilakukan dengan narasumber adalah dalam keadaan narasumber sedang bekerja dengan kondisi waktu yang terbatas dan

⁷⁰ Emi Febriyanti Tumanggor, "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan," *UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA*, 2020.

narasumber yang sibuk, sehingga memungkinkan narasumber menjawab pertanyaan tidak terlalu mendalam.

2. Waktu yang diperbolehkan untuk melakukan wawancara terlalu singkat.
3. Keterbatasan data yang digunakan dalam penelitian ini membuat hasil kurang maksimal

Ketiga kelemahan ini mungkin saja menjadi penyebab kelemahan dalam penelitian ini. Kelemahan ini harus dapat diatasi dalam penelitian lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu, Risiko operasional yang terjadi pada BSI KCP Gunung Tua dikelompokkan menjadi empat yaitu risiko karna faktor internal, risiko karena sumber daya manusia, risiko karna sistem *down*, serta risiko eksternal seperti bencana covid-19 yang terjadi yaitu beban operasional meningkat karena harus menyediakan *handsanitizer, multivitamin, desinfektan* yang di sediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi kita karyawan.

Bank melakukan analisis terhadap beberapa risiko yang terjadi dengan identifikasi. Cara yang dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu dengan mengoptimalkan *controlling* atau pengontrolan bagi segenap pegawai dan memberikan pelatihan untuk pegawai agar kegagalan atau kesalahan yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja untuk kedepanya lebih berhati-hati lagi dan tidak terjadi lagi.

Cara yang dilakukan oleh BSI KCP Gunung Tua untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada dua faktor tersebut, mengoptimalkan *controlling* bagi segenap pegawai (*internal*) dan juga mengoptimalkan *controlling* bagi nasabah (*eksternal*)

Manajemen yang diterapkan cukup baik ini dilihat resiko operasional di BSI KCP Gunung Tua sekarang sudah berkurang. Risiko operasional yang

sekarang hanya karna sistem *down* dan sekarang hanya satu kali dalam setahun saja. Serta resiko karna covid-19 sudah berkurang.

Metode penganalisisan risiko operasional yang efektif harus disesuaikan dengan kompleksitas usaha Bank agar dapat diterapkan, dan secara keseluruhan proses pengelolaan risiko operasional yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian dapat berjalan dengan baik, yang pada akhirnya kejadian/kerugian berisiko operasional (risk/loss event) dapat diminimalkan.

B. Saran

Ada beberapa saran yang diajukan oleh peneliti, diantaranya adalah:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Diharapkan semoga terus memperbaiki system yang ada dengan dilakukannya pengontrolan pada pegawai untuk meningkatkan sistem yang baik dan memudahkan bagi nasabah bank syariah terkhusus BSI KCP Gunung Tua dan juga dapat menambah fasilitas ATM di Gunung Tua.
2. Bagi Akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selajutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan merger bank syariah serta dampaknya pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Jarir. "Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah." *Jurnal Perbankan Syariah* 13, no. 01 (2017).
- Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua*, 2022.
- Dewi Nurapiah. "Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah." *Jurnal Eksisbank* 03, no. 01 (Juni 2019).
- Dewi, Ida Ayu Made Sasmita Dewi. *Manajemen Risiko*. Bali: UNHI PRESS, 2019.
- Eko Sudarmanto. *Manajemen Risiko Perbankan*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Emi Febriyanti Tumanggor. "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan." *UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA*, 2020.
- Eva Handayani. Risiko Operasional di BSI KCP Gunung Tua, 19 Oktober 2022.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriy, Abdur Rahman. "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada masa Pandemi Covid-19." *Jurnal ekonomi dan Perbankan Syariah* 04, no. 10 (2020).
- Herawati Siregar. Risiko Operasional di BSI KCP Gunung Tua, 19 Oktober 2022.
- . Risiko Operasional di BSI KCP Gunung Tua, 19 Oktober 2022.

- Imam Wahyudi. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kharisma Putra, 2016.
- Lesmana, Iwan. "Risiko Operasional Bank dan Permodelannya." *Jurnak Akuntansi* 03, no. 02 (2017).
- Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Miti Yarmunida. "Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah." *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1, 2 (2018).
- Misra, Isra, Sofyan Hakim, dan Agus Permana. *Manajemen Risiko (Pendekatan Bisnis Ekonomi Syariah)*. Yogyakarta: K-Media, 2020.
- Nisak, Badratun, dan Azharsyah Ibrahim. "Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Musyarakah Pada Baitul Qiradh Bina Insan Mandiri Banda Aceh." *Share: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 3, no. 1 (30 Juni 2014). <https://doi.org/10.22373/share.v3i1.1054>.
- Pandi Rosi Sarwo, Edi. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: Leutikaprio, 2016.
- Rianto, Adi. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Jakarta: Buku Obor, 2021.
- Rustam, Bambang Rianto. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- "Sejarah Bank Syariah Indonesia." Diakses 11 September 2022. <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>.
- Siti Azizah Resni Manurung. Risiko Operasional di BSI KCP Gunung Tua, 19 Oktober 2022.

- Sobana. "Analisis Risiko Operasional Bank BRI Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah* 01, no. 01 (Maret 2021): 3.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah edisi 2*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,," 2017. Bandung: Alfabeta., 2017.
- Tariqullah, Habib Ahmed. *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Tony Wijaya. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Uhar Suharsaputra. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Veithzal Rivai. *Bank and Financial Institution*. Jakarta: Raja Gravindo Resada, 2007.
- Warkum Sumitro. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait BMUI & TAKAFUL di Indonesia*. Jakarta: Raja Gravindo Resada, 1996.
- Yusuf, Muri. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, t.t.
- Zainul Arifin. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher, 2009.

Zulfa. "Dalam Operasional Pembiayaan Murāba'Ah Di Bmt Amanah." *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 12 (Maret 2019).

Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.44 WIB.

Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, Risiko, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.31 WIB.

Wawancara dengan Ibu Herawati Siregar, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.33 WIB.

Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.44 WIB.

Wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, pada Tanggal 19 oktober 2022, Pukul 10.42 WIB.

Dokumentasi Wawancara





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

a. Data Pribadi

Nama : Winda Khairani Siregar
Nim : 18 401 00192
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Pasar Matanggor, 26 April 1999
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 4 dari 4 bersaudara
Alamat Lengkap : Pasar Matanggor, Kec. Batang Onang, Kab. Padan
Lawas Utara
Motto : Berbuat baiklah tanpa perlu alasan
Telepon/No. Hp : 0822-7355-7443
Email : windakhairanisiregar@gmail.com

b. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Sobirin Siregar
Pekerjaan : PNS
Nama Ibu : Fitriani dewi Harahap
Pekerjaan : Petani

c. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2005 -2011 : SD Negeri 100040 Pasar Matanggor
Tahun 2011 - 2014 : SMP N 1 Kecamatan Batang Onang
Tahun 2015 - 2018 : SMKS LMC Model Industri
Tahun 2018 -2022 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah,
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam.