

Implementation of Operational Risk Management at BSI KCP Tuban

Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada BSI KCP Tuban

Nur Khairudin^{1*}, Lailatul Qadariyah²

Universitas Trunojoyo Madura^{1,2}

200721100028@student.trunojoyo.ac.id¹, qadariyah_82@yahoo.com²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how the implementation of operational risk management is carried out in Bank Syariah Indonesia, by conducting a study on BSI KCP Tuban. Operational risk is influenced by several factors, such as human error, processes, procedures, systems, and external events. This research adopts a qualitative research method descriptive research method. The data collection and analysis process was conducted through primary data sources primary data sources which include observations and interviews, as well as secondary data sources consisting of journals, articles, books, and mass media relevant to the research. consisting of journals, articles, books, and mass media relevant to this study. Data analysis is carried out by paying attention to four main stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. The results of the discussion show that operational risks that occur at BSI KCP Tuban occur due to internal risks (human resources) such as overbooking errors, system and technology risks dysfunction or system disruption and computer failure during the data input process, and external events such as counterfeit money, theft, fire or natural disasters. Operational risk management is implemented by conducting daily monitoring, taking insurance measures, and increasing security. Monitoring or measurement, evaluation or monitoring, and operational risk control are carried out by regularly monitoring the number of operational incidents monitored by the head office. The step applied by BSI KCP Tuban to overcome operational risk is to focus on improving internal and external controls. It is hoped that this research can contribute as supporting information for scientific knowledge.

Keywords: Operational Risk, Operational Risk Management, Islamic Banks.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dilakukan di Bank Syariah Indonesia, dengan melakukan studi pada BSI KCP Tuban. Risiko operasional dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesalahan manusia, proses, prosedur, sistem, dan kejadian eksternal. Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kualitatif deskriptif. Proses pengumpulan dan analisis data dilakukan melalui sumber data primer yang mencakup observasi dan wawancara, serta sumber data sekunder yang terdiri dari jurnal, artikel, buku, dan media massa yang relevan dengan studi ini. Analisis data dilaksanakan dengan memperhatikan empat tahap utama, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada hasil pembahasan menunjukkan bahwa Risiko operasional yang terjadi di BSI KCP Tuban terjadi karena risiko internal (SDM) seperti kesalahan pemindahbukuan, risiko sistem dan teknologi disfungsi atau gangguan sistem dan computer mati pada saat proses input data, dan kejadian eksternal seperti adanya uang palsu, pencurian, kebakaran atau bencana alam. Manajemen risiko operasional diterapkan dengan cara melakukan pemantauan setiap hari, mengambil langkah-langkah asuransi, dan meningkatkan keamanan. Monitoring atau pengukuran, evaluasi atau pemantauan, dan pengendalian risiko operasional dilakukan dengan mengawasi secara rutin jumlah insiden operasional yang dipantau oleh kantor pusat. Langkah yang diterapkan oleh BSI KCP Tuban untuk mengatasi risiko operasional adalah dengan memusatkan perhatian pada peningkatan pengendalian internal dan eksternal. Diharapkan untuk penelitian ini bisa memberikan kontribusi sebagai informasi pendukung pengetahuan ilmiah

Kata Kunci: Risiko Operasional, Manajemen Risiko Operasional, Bank Syariah.

1. Pendahuluan

Risiko operasional dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor manusia, proses, prosedur, sistem, dan kejadian eksternal. Pengaruhnya bukan hanya berasal dari individu tertentu, melainkan juga tergantung pada tingkat kualitas manajemen yang dilakukan oleh para pemimpin atau manajer Perusahaan (Aprilia et al., 2022). Berdasarkan penelitian sebelumnya pada bank syariah, hasil menunjukkan bahwa pada tahun 2013 dan 2015, pada catatan terdahulu, terjadi kerugian operasional paling signifikan. Tahun 2013, kerugian mencapai lebih dari 80 persen sekitar Rp10,5 *billion* akibat Gangguan Bisnis & Kegagalan Sistem, sementara tahun 2015, kerugian melampaui 90 persen sekitar Rp10,2 *billion* disebabkan oleh *internal fraud*. Hal ini menunjukkan bahwa risiko operasional tidak semata-mata disebabkan oleh kesalahan manusia, melainkan juga oleh faktor lainnya (Anam, 2023).

Manajemen sistem perbankan, termasuk dalam ranah perbankan syariah, melibatkan risiko yang inheren pada setiap sistem serta dalam evolusinya. Proses pengelolaan sistem perbankan tentunya disertai dengan risiko-risiko yang ada. Risiko-risiko ini berasal dari berbagai faktor, termasuk risiko operasional yang timbul dari kontribusi internal, seperti sumber daya manusia dalam lembaga perbankan syariah, dan faktor eksternal, seperti perilaku nasabah (Khairani, 2023). Oleh karena itu, keberadaan manajemen risiko yang efektif sangatlah krusial untuk memastikan keberlanjutan dari sektor perbankan syariah.

Manajer harus memahami betapa krusialnya manajemen risiko operasional karena kurangnya pengelolaan dapat mengakibatkan munculnya risiko tambahan yang berdampak pada kelangsungan serta eksistensi lembaga perbankan syariah. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Zuhri menegaskan bahwa “jika terdapat kesalahan dari para pegawai atau staf operasional perbankan, hal tersebut berpotensi menimbulkan risiko hukum yang berdampak pada institusi perbankannya.” (Aprilia et al., 2022).

Kesalahan manusia atau sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu penyebab risiko operasional. Pertumbuhan sektor perbankan syariah yang sangat pesat tidak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai baik secara kuantitas dan kualitas. Menurut Parakkasi dikutip dari (Fatin Fadhilah Hasib; Fachri Akbar, 2017) banyak ahli ekonomi memperkirakan bahwa antara 25 sampai 30 persen sumber daya manusia di perusahaan keuangan syariah memiliki latar belakang syariah, maka dapat disimpulkan sisanya berasal dari latar belakang konvensional. Sementara itu, Ikatan Ahli Ekonomi Islam menyatakan bahwa hal ini disebabkan oleh keterbatasan tenaga kerja yang mempunyai keahlian dalam ekonomi syariah terasa terjadi, maka mayoritas sumber daya manusia yang dipekerjakan saat ini berasal dari program studi konvensional. Kemudian, masalah *internal fraud* terhubung dengan staf manusia dalam organisasi, selain persyaratan jumlah minimum personel yang memiliki latar belakang kompetensi ekonomi syariah. Berikut adalah tabel yang menunjukkan data perkembangan jumlah *internal fraud* tahun 2022 pada PT. Bank Syariah Indonesia.

Tabel 1. Penanganan *Internal Fraud* Pada PT. Bank Syariah Indonesia

<i>Internal Fraud</i>	Karyawam Tetap		Karyawan Tidak Tetap	
	2021	2022	2021	2022
Jumlah kasus	6	14	1	-
Terselesaikan	6	14	1	-
Masih Proses	-	-	-	-

Sumber: (Annual Report, 2022)

Berdasarkan data pada tabel, terdapat empat belas kasus *fraud* di PT. Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan pada tahun 2022; empat belas kasus tersebut telah diselesaikan, dan nol kasus dalam proses penyelesaian. Jumlah kasus *internal fraud* pada tahun 2022 meningkat sebanyak tujuh kasus dibandingkan tahun 2021.

Data ini menggambarkan kerentanan PT. Bank Syariah Indonesia terhadap kecurangan internal. Di samping risiko operasional yang berasal dari sumber daya manusia, ancaman dari sistem IT (Teknologi Informasi) serta peristiwa eksternal juga menjadi pemicu risiko operasional yang terjadi. Sehingga manajemen risiko operasional bertujuan baik bagi kelangsungan perbankan syariah. Peristiwa *internal fraud* merupakan bagian dari risiko operasional yang merugikan dalam sektor perbankan. Perlu diidentifikasi, dicegah, dan diantisipasi sejak dini agar risiko operasional ini tidak terjadi. Pasalnya, dana yang dikelola dalam perbankan syariah bukan hanya milik bank itu sendiri, tetapi juga melibatkan dana dari pihak ketiga seperti nasabah, investor, deposan, pemerintah, dan lainnya, yang memerlukan akuntabilitas yang baik yang harus dipertanggungjawabkan (Amelia & Ramdan, 2019). Adapun tujuan penerapan pada manajemen risiko operasional adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia kegagalan sistem dan kejadian-kejadian eksternal (Nuriant & Fitria, 2022).

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Susanto (2019) dengan judul Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung. Hasil penelitian menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Manajemen Risiko Operasional yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung telah sesuai dengan konsep-konsep yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sehingga dapat menekan tingkat kerugian operasional.

Penelitian Dina Meidani (2021) dengan judul STRATEGI MANAJEMEN MENGHADAPI RISIKO OPERASIONAL PADA PT BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) HAJI MISKIN PANDAI SIKEK Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen risiko operasional di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek sudah menerapkan manajemen risiko sesuai dengan peraturan POJK No.23/POJK.03/2018 dari strategi penanganan dalam proses manajemen risiko yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam dengan judul "Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tuban" bermaksud untuk mengetahui seperti apa penerapan dari manajemen risiko operasional dengan studi pada BSI KCP Tuban.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen Risiko

Didalam Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 65 /POJK.03/2016 tentang "Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah. Manajemen Risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan Risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha Bank, salah satunya pada BSI." Peraturan tersebut menetapkan bahwa BSI diwajibkan untuk melaksanakan ketentuan POJK ini (OJK, 2016).

Menurut (Darmawi, 2013) manajemen risiko merujuk pada upaya untuk mengurangi kemungkinan kerugian. Konsep ini mencakup kegiatan identifikasi risiko untuk mengenali dan memahami potensi ancaman risiko, selanjutnya analisis, dan kontrol risiko dalam setiap aspek operasional perusahaan. Sedangkan menurut Safri Ayat, bahwa Manajemen risiko adalah disiplin yang mencakup berbagai pendekatan, teknik, dan pengetahuan yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, serta mengelola risiko-risiko yang beragam, dengan tujuan untuk mengontrol dan memitigasi dampak negatif yang mungkin timbul akibat risiko tersebut (Meidani, 2021). Hal ini dilakukan dengan maksud untuk menghindari atau membatasi konsekuensi yang merugikan dari risiko-risiko yang ada dengan mengelola risiko tersebut. Maka manajemen risiko adalah metode dan cara yang ampuh yang dilakukan untuk meminimalisir dan menekan kerugian yang diakibatkan oleh terjadinya risiko-risiko (Amalia & Qadariyah, 2023)

Risiko, menurut penjelasan dalam dokumen Peraturan OJK No. 65/POJK.03/2016, merujuk pada kemungkinan terjadinya kerugian akibat peristiwa yang tertentu. Dokumen tersebut selanjutnya menjelaskan bahwa “manajemen risiko diartikan sebagai rangkaian metode dan prosedur yang digunakan untuk mengenali, menilai, mengawasi, dan mengendalikan risiko yang muncul dari segala aktivitas operasional bank”(OJK, 2016).

Dalam pengertian lain, risiko adalah komponen integral dalam kehidupan, dan beberapa orang bahkan berpendapat bahwa kehidupan tak mungkin ada tanpa risiko. Hal ini menjadi semakin penting dalam ranah bisnis, terutama di masa di mana ketidakpastian dan risiko merupakan faktor yang tidak bisa dianggap enteng, melainkan harus ditangani secara hati-hati dan efektif untuk mencapai tujuan keberhasilan. Menurut Darmawi dikutip dari (Romdhoni, 2016), “risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak diinginkan atau tidak terduga”. Risiko yang ada dibank dikategorikan dalam berbagai jenis risiko antara lain:

- a. Risiko Kredit, adalah risiko yang disebabkan oleh ketidak mampuan para debitur dalam memenuhi kewajiban sebagaimana yang dipersyaratkan oleh pihak kreditur.
- b. Risiko Pasar, adalah Risiko yang timbul akibat perubahan pasar dari kondisi yang tidak terduga atau tidak normal dapat mengakibatkan kerugian bagi lembaga keuangan.
- c. Risiko Likuiditas, adalah risiko yang dialami oleh pihak perbankan karena ketidak mampuannya memenuhi kewajiban jangka pendek.
- d. Risiko Operasional, adalah risiko yang muncul dari faktor internal di dalam Bank sendiri dapat berupa kesalahan dalam sistem komputer, kesalahan manusia, dan berbagai faktor lainnya. Akibat dari hal-hal tersebut menyebabkan terjadinya masalah di dalam bank itu sendiri.
- e. Risiko Strategi, adalah Risiko strategi adalah ketidaktepatan bank dalam mengambil sebuah keputusan atau ketidak tepatan dalam perumusan strategi dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.
- f. Risiko Hukum, adalah risiko yang timbul akibat tuntutan dan kelemahan yuridis, Risiko ini timbul antara lain karena ketidakadaan peraturan perundang-undangan yang mendasari kelemahan perikatan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak atau agunan yang tidak memadai.
- g. Risiko Kepatuhan, adalah risiko yang timbul karena bank tidak mematuhi peraturan hukum dan undang-undang yang berlaku.
- h. Risiko Reputasi, adalah risiko yang mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negatif dari bank.(Purnomo, 2019)

Peraturan Bank Indonesia No. 11/25/PBI/2009 menekankan bahwa: “pentingnya penerapan Manajemen Risiko secara efektif oleh bank, baik secara individual maupun dalam konsolidasi dengan anak perusahaan. Salah satu aspek kunci dalam penerapan Manajemen Risiko adalah pengawasan yang aktif dari Dewan Komisaris dan Direksi. Selain itu, peraturan tersebut juga menekankan perlunya kebijakan yang memadai, prosedur yang tepat, serta penetapan batasan limit dalam mengelola risiko. Proses manajemen risiko dari identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko juga menjadi fokus penting, bersama dengan pengembangan sistem informasi manajemen risiko. Perlunya sistem pengendalian internal yang komprehensif juga ditekankan dalam regulasi tersebut”

Manajemen Risiko Operasional

Operasional merujuk pada segmen yang mencakup berbagai elemen seperti infrastruktur, peralatan, proses, dan aturan yang digunakan untuk menghasilkan serta menyampaikan produk atau layanan secara efisien, memungkinkan kelangsungan bisnis yang menguntungkan. Ini mencakup aspek-aspek yang diperlukan dalam menjalankan kegiatan usaha dengan efektif.(Winarso, 2014)

Risiko operasional merupakan risiko yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan sistem maupun kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank (Nurapiyah, 2019). Tujuan utama manajemen risiko operasional adalah meminimalkan kemungkinan dampak negatif (Nuriant & Fitriya, 2022). Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah hasil dari kekurangan proses internal atau potensi menyimpang dari hasil yang diharapkan, ketidakberfungsian sistem, atau kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank. Untuk meminimalkan suatu potensi risiko yang besar perlunya manajemen risiko operasional yang dapat dilakukan bertujuan utama untuk mengurangi kemungkinan terjadinya dampak negatif dari kegagalan proses internal, kesalahan manusia, serta gangguan yang berasal dari luar. Dalam menghadapi risiko-risiko tersebut, langkah yang diambil perusahaan melibatkan pemahaman serta pengidentifikasian risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian terhadap risiko tersebut. Ini bertujuan untuk menjaga stabilitas dan kinerja operasional bank dalam menghadapi situasi-situasi yang dapat mempengaruhi kelancaran bisnisnya.

Proses Manajemen Risiko Operasional

a. Identifikasi risiko

Menurut Jelita dan Shofawati dikutip dari (Nengsih et al., 2022), yaitu pertama kali yang dilakukan adalah melakukan proses identifikasi risiko operasional. Instansi atau perusahaan dituntut untuk secara berkala melakukan identifikasi beragam jenis risiko operasional dan ciri-ciri khasnya yang terkait dengan setiap produk dan aktivitas usahanya. Proses ini melibatkan pengklasifikasian risiko-risiko tersebut ke dalam lima kelompok yang menjadi penyebab potensial terjadinya kerugian, termasuk di antaranya:

1. Human eror atau kesalahan yang dilakukan sumber daya manusia
2. Kegagalan dalam proses internal instansi atau perusahaan
3. Disfungsi atau kegagalan sistem
4. Defisit yang diakibatkan oleh peristiwa di luar kendali instansi atau perusahaan.
5. Melanggar aturan dan regulasi yang berlaku

b. Pengukuran risiko

Proses pengukuran ini melibatkan evaluasi dari dua faktor utama, yakni risiko yang melekat secara alami pada suatu kegiatan atau risiko inheren, dan evaluasi terhadap efektivitas sistem pengendalian risiko. Evaluasi risiko inheren melibatkan analisis terhadap seberapa sering risiko terjadi dan seberapa besar dampaknya pada kegiatan bersangkutan.

c. Pemantauan risiko

Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif. Dengan melakukan pengawasan yang berkesinambungan oleh perusahaan terhadap risiko operasional secara menyeluruh, serta evaluasi terhadap potensi kerugian yang mungkin muncul dari aktivitas inti perusahaan. Manajemen perusahaan dapat memperoleh gambaran yang terperinci mengenai potensi kerugian dari risiko operasional yang mungkin terjadi di waktu mendatang melalui penerapan sistem tersebut serta secara rutin memberikan laporan terkait kerugian yang muncul akibat risiko operasional (Wulandari & Susanto, 2019).

d. Pengendalian risiko

Pengelolaan risiko harus terus-menerus dilakukan sesuai dengan tingkat dan batasan risiko yang diperbolehkan. Bank perlu memiliki sistem pengelolaan risiko yang komprehensif atau memadai, yang mengikuti pedoman kebijakan serta prosedur yang telah diputuskan. Upaya pengelolannya dengan cara memperbaiki kontrol risiko yang ada dan dengan

menambah modal sebagai cadangan untuk menanggulangi kemungkinan kerugian (Farid & Azizah, 2021).

3. Metode Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian adalah BSI KCP Tuban. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penelitian menampilkan data yang bertujuan untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi. Tidak lain dengan cara mendeskripsikan beberapa jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan guna memberikan penelitian yang berdasarkan susunan sistematis.

Teknik pengumpulan data guna mendukung penelitian ini yaitu data primer dengan observasi dan wawancara di BSI KCP Tuban. Dan data sekunder dengan menghimpun data dari yang didapatkan dari google scholar seperti beberapa artikel ilmiah, buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, media massa yang terpercaya, maupun hasil riset yang kemudian diolah menjadi suatu pembahasan yang berhubungan dengan tema penelitian sebagai bahan referensi dalam bentuk daftar kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Miles dan Huberman. Proses analisis data melibatkan empat langkah penting: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Risiko Operasional Yang Terjadi Pada BSI KCP Tuban

Dalam konteks bisnis, risiko adalah hal yang tak terhindarkan dan harus dihadapi. Risiko tak hanya timbul dari internal perusahaan, tetapi berasal dari faktor eksternal juga yang mengharuskan perusahaan untuk lebih memperhatikan dan mengelola risiko tersebut. (Agustian et al., 2021).

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab terjadinya risiko operasional di perbankan syariah diantaranya kesalahan manusia atau SDM, disfungsi atau gangguan sistem, kegagalan proses internal, dan peristiwa eksternal bank. Pada BSI KCP Tuban melakukan identifikasi terhadap beberapa risiko yang kemungkinan akan terjadi. Seperti yang disampaikan oleh bapak Hendrick (2023) selaku Branch Operation dan Service Manager di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban, beliau menyampaikan bahwa: "Risiko operasional yang biasa ditemui di perbankan antara lain kesalahan manusia (SDM), disfungsi atau kegagalan sistem, dan kegagalan proses eksternal. Risiko operasional yang terjadi di lingkungan BSI KCP Tuban sendiri adalah kesalahan manusia dan kegagalan sistem.

Berdasarkan pengamatan dan interaksi yang telah dilakukan dengan Bapak Hendrick (2023) selaku Branch Manager maka risiko operasional yang terdapat di BSI KCP Tuban antara lain:

a. Risiko SDM (Sumber Daya Manusia)

Risiko ini melibatkan kemungkinan terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan sebelumnya dianggap ahli dalam penanganan nasabah. Walaupun memiliki kemampuan, manusia tetap rentan melakukan kesalahan. Terjadinya kesalahan disebabkan oleh kelalaian karyawan pada bagian teller, disebabkan oleh sifat pekerjaan yang berulang-ulang, sehingga meningkatkan risiko kesalahan seperti kesalahan dalam melakukan pencatatan transaksi seperti pemindahbukuan

b. Risiko Sistem dan Teknologi

Risiko ini melibatkan kemungkinan terjadinya kesalahan yang diakibatkan oleh gangguan pada sistem, seperti kegagalan komputer atau jaringan saat proses input data, serta

matinya komputer yang digunakan di bagian teller, sehingga menghambat kelancaran aktivitas transaksi. Menurut wawancara singkat dengan ibu Syofi (2023) selaku karyawan Teller “Pernah terjadi jaringan atau system yang down, pada saat ada nasabah datang ingin menyetor tetapi nasabah tidak bisa menunggu dan memilih pergi, ini mengakibatkan kerugian bagi kami pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tuban” Oleh karena itu, pihak BSI KCP Tuban akan berupaya secepat mungkin untuk memperbaiki gangguan jaringan. Kesalahan yang diakibatkan oleh komputer yang tidak berfungsi dikarenakan sistem mati akan segera diperbaiki oleh staf BSI KCP Tuban. Data telah dipindahkan dan disimpan di komputer pusat, dan segera akan dilaporkan ke kantor pusat agar dapat ditangani lebih awal.

c. Risiko Eksternal

Kejadian eksternal seperti adanya uang palsu, pencurian, kebakaran atau bencana alam. Adanya uang palsu yang secara tidak sengaja uang palsu tersebut terhimpun di BSI. Sebagaimana menurut ibu Syofi (2023) selaku karyawan teller bahwa “Untuk memitigasi risiko tersebut, tindakan yang dilakukan BSI untuk adalah dengan menyediakan sinar UV untuk mengecek keaslian uang dan menerapkan pengecekan uang dengan metode Dilihat, Diraba, dan Diterawang (3D).” Selanjutnya, risiko perampokan, kebakaran maupun bencana alam akan sulit untuk diperkirakan. Mitigasi risiko pencurian dapat dilakukan oleh satpam dengan berjaga malam. Sedangkan kebakaran maupun bencana alam yang tidak dapat diperkirakan yaitu dengan melakukan asuransi.

Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada BSI KCP Tuban

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan bapak Hendrick (2023), bahwa “BSI KCP Tuban dalam menyediakan produk dan jasa pasti akan dihadapkan pada risiko sehingga bank berupaya untuk menumbuhkan kesadaran akan risiko (risk awareness) dan penerapan Core Value AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) kepada seluruh karyawan tujuannya agar menumbuhkan budaya risiko yang kuat untuk memitigasi risiko-risiko yang berpotensi terjadi.”

Langkah yang diambil melibatkan strategi pendekatan dengan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada semua karyawan tentang pentingnya manajemen risiko yang efektif. Upaya yang ditempuh adalah dengan mengadopsi pendekatan yang terfokus pada memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada seluruh karyawan mengenai nilai dari manajemen risiko yang efisien. Untuk meningkatkan kesadaran di antara semua anggota staf, BSI KCP Tuban mengembangkan program sosialisasi manajemen risiko. Panduan dari kebijakan dan prosedur tersebut berfungsi sebagai panduan untuk pelaksanaan strategi ini, dan akan ditinjau oleh kantor pusat secara berkala minimal beberapa bulan sekali atau kondisional sesuai dengan kebutuhan bank baik secara internal maupun eksternal.

Manajemen risiko operasional yang dilakukan BSI KCP Tuban melalui beberapa proses sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko Operasional

Proses ini dilakukan karena kemungkinan terjadinya kegagalan atau disfungsi dalam sistem, kesalahan yang dilakukan oleh manusia, prosedur internal yang tidak memadai, dan dampak dari peristiwa eksternal yang dapat berpengaruh terhadap aktivitas operasional bank. Langkah identifikasi yang dilakukan pihak BSI KCP Tuban yaitu monitoring harian secara mendadak, dengan mengecek slip transaksi nasabah, kemudian menyesuaikan keakuratan slip dengan laporan yang ada.

b. Pengukuran Risiko Operasional

Setelah tahap identifikasi selesai dilakukan maka langkah selanjutnya mengukur risiko operasional. Pengukuran risiko operasional berikut ini akan memastikan sejauh mana besar

kecil risiko operasional yang ada di BSI KCP Tuban. Apakah risiko tersebut termasuk risiko yang ringan untuk ditangani, sedang maupun risiko yang besar. Pengukuran risiko operasional mengikuti arahan dari kantor pusat dan monitoring harian yang dilakukan pihak BSI KCP Tuban.

c. Pemantauan Risiko Operasional

Pemantauan risiko operasional dilakukan dengan melakukan sesuai dengan arahan kantor pusat. Selain itu, terdapat monitoring harian dengan melihat dokumen-dokumen yang ada, melakukan audit internal secara berkala. Selain itu, kantor pusat secara berkala akan selalu mengawasi risiko yang muncul di kantor cabangnya. Setelah teridentifikasi di kantor cabang, tim Regional Business Control (RBC) akan melakukan pemantauan yang berkelanjutan untuk mengevaluasi risiko operasional yang muncul. Langkah-langkah tindakan akan diambil oleh pihak RBC sebagai respons terhadap risiko operasional yang terdeteksi.

d. Pengendalian Risiko Operasional

Pengendalian risiko operasional yang dilakukan dipandu oleh petunjuk langsung dari kantor pusat. Upaya pengendalian mencakup evaluasi risiko guna mencegah terjadinya kejadian serupa, yang mana membutuhkan kehati-hatian dan ketelitian yang lebih dari karyawan, serta tuntutan ketat untuk pengawasan dari pihak supervisor. Langkah-langkah ini diterapkan oleh BSI KCP Tuban dengan maksud mencegah terulangnya insiden atau kejadian serupa di masadepan. Oleh karena itu, diperlukan tingkat kehati-hatian yang tinggi baik dari karyawan maupun supervisor bank agar pengendalian internal dan eksternal dapat berjalan secara optimal.

Penerapan manajemen risiko memberikan dampak positif bagi pihak BSI KCP Tuban. Data yang diperoleh setiap insiden yang muncul akan dihimpun dan dinilai guna untuk mengevaluasi tingkat risiko yang terkait dalam kegiatannya. Pihak BSI KCP Tuban terus memperbaiki manajemen risikonya untuk mengurangi risiko operasional yang terjadi. Langkah yang diterapkan oleh BSI KCP Tuban untuk mengatasi risiko operasional adalah dengan memusatkan perhatian pada peningkatan pengendalian internal dan eksternal.

Penelitian ini menyoroti risiko operasional yang muncul pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tuban. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hendrick, Branch Operation dan Service Manager di BSI KCP Tuban, risiko operasional yang sering terjadi melibatkan kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kegagalan proses eksternal. Identifikasi risiko dilakukan dengan memperhatikan risiko yang paling sering terjadi, seperti kesalahan manusia dan kegagalan sistem. Risiko Sumber Daya Manusia, salah satu aspek risiko operasional, menyoroti potensi kesalahan yang mungkin terjadi akibat kelalaian karyawan pada unit teller. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan pemindahan buku dan risiko lainnya. Risiko Sistem dan Teknologi mencakup gangguan sistem seperti komputer atau jaringan yang down, yang dapat menghambat kegiatan transaksi dan menyebabkan kerugian bagi bank. Selain itu, risiko eksternal seperti uang palsu, pencurian, kebakaran, atau bencana alam juga diidentifikasi sebagai potensi risiko di BSI KCP Tuban.

Penerapan manajemen risiko operasional di BSI KCP Tuban mencakup upaya untuk menumbuhkan pemahaman dan kesadaran akan risiko. Namun tidak hanya menumbuhkan pemahaman dan kesadaran terhadap risiko, tetapi juga menumbuhkan pemahaman dan kesadaran untuk menerapkan nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif atau AKHLAK untuk semua staf karyawan atau organisasi. Sosialisasi yang memadai terkait manajemen risiko dilakukan untuk menciptakan kesadaran di seluruh organisasi.

Dalam bank sendiri terdapat kebijakan dan prosedur terkait manajemen risiko operasional yang mengatur tentang itu. Secara rutin kantor pusat akan mengevaluasi kebijakan serta prosedur manajemen risiko operasional yang dimiliki oleh bank. Proses manajemen risiko operasional di BSI KCP Tuban melibatkan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan

pengendalian risiko. Identifikasi risiko dilakukan dengan memonitor harian secara mendadak, sementara pengukuran risiko mengikuti arahan dari kantor pusat. Pemantauan risiko operasional melibatkan monitoring harian dan audit internal secara berkala, sesuai dengan arahan dari kantor pusat. Pengendalian risiko dilakukan dengan mengevaluasi risiko, meningkatkan kehati-hatian karyawan, dan memastikan pengawasan yang ketat dari supervisor.

Penerapan manajemen risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tuban telah membawa dampak positif yang signifikan. Melalui pendekatan ini, BSI KCP Tuban mampu secara proaktif mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko operasional yang mungkin terjadi. Dengan meningkatnya kesadaran akan risiko di kalangan karyawan, bank berhasil mengurangi insiden kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan risiko eksternal. Langkah-langkah konkret, seperti pengembangan sosialisasi yang efektif mengenai manajemen risiko, menciptakan budaya organisasi yang lebih sadar akan risiko. Selain itu, penerapan nilai-nilai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) menjadi landasan untuk membentuk budaya risiko yang kuat di seluruh lembaga. Dengan demikian, karyawan di BSI KCP Tuban menjadi lebih waspada dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka, mengurangi potensi kesalahan yang dapat mengakibatkan risiko operasional.

Proses manajemen risiko operasional dari proses identifikasi risiko sampai proses pengendalian risiko memberikan kontribusi signifikan. Dengan adanya langkah-langkah ini, bank dapat lebih efektif dalam mengelola risiko dan merespons perubahan kondisi operasional. Hasilnya, risiko operasional dapat diminimalkan, sehingga BSI KCP Tuban dapat memitigasi potensi kerugian dan memperkuat stabilitas operasionalnya. Selain itu, pihak manajemen akan mengevaluasi kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional secara berkala, sesuai arahan kantor pusat. Ini tidak hanya menciptakan kepatuhan terhadap standar internal dan eksternal, tetapi juga memastikan bahwa bank selalu siap menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan risiko baru yang mungkin muncul.

5. Penutup

Kesimpulan

Risiko operasional yang terjadi di lingkungan BSI KCP Tuban sendiri adalah kesalahan manusia dan kegagalan sistem. Proses manajemen risiko operasional di BSI KCP Tuban diterapkan yang diawali proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Langkah identifikasi yang dilakukan pihak BSI KCP Tuban yaitu monitoring harian secara mendadak, dengan mengecek slip transaksi nasabah, kemudian menyesuaikan keakuratan slip dengan laporan yang ada. Setelah tahap identifikasi selesai dilakukan maka langkah selanjutnya pengukuran risiko operasional berikut ini akan memastikan sejauh mana besar kecil risiko operasional yang ada di BSI KCP Tuban. Pengukuran risiko operasional dilakukan dengan mengikuti arahan dari kantor pusat dan monitoring harian yang dilakukan pihak BSI KCP Tuban. Kemudian dilakukan pemantauan risiko operasional sesuai dengan arahan kantor pusat. Selain itu, terdapat monitoring harian dengan melihat dokumen-dokumen yang ada, melakukan audit internal secara berkala. Pengendalian risiko operasional dilakukan sesuai arahan langsung dari kantor pusat. Selain itu, pengendalian sendiri dengan mengevaluasi risiko agar risiko serupa tidak terulang kembali, juga karyawan harus lebih berhati-hati lagi dan teliti, serta supervisor dituntut lebih ketat dalam melakukan pengawasan. Langkah yang diterapkan oleh BSI KCP Tuban untuk mengatasi risiko operasional adalah dengan memusatkan perhatian pada peningkatan, pengendalian internal dan eksternal. Diharapkan untuk penelitian ini bisa memberikan kontribusi sebagai informasi pendukung pengetahuan ilmiah juga literatur terkait manajemen risiko operasional di sektor perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Agustian, R., Iswandi, D., & Nurhab, B. (2021). Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.29300/aij.v7i2.4331>
- Amalia, F., & Qadariyah, L. (2023). *Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus BMT NU Jawa Timur Cabang Socah Bangkalan)*. 7(2), 195–209.
- Amelia, E., & Ramdan, M. H. (2019). Pengaruh Audit Internal Terhadap Mitigasi Risiko Operasional Perbankan Syariah. *Ad Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 57–78. <https://doi.org/10.30868/ad.v3i01.500>
- Anam, H. (2023). Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah; Teori dan Manfaat. *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–31.
- Annual Report*. (2022).
- Aprilia, Y., Khilmia, A., & Ilma Ahmad, Z. (2022). Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah: Bibliometrik. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 9(2), 192–203. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v9i2.6729>
- Darmawi. (2013). *Manajemen Resiko*. PT.Bumi Aksara.
- Farid, M., & Azizah, W. (2021). MANAJEMEN RISIKO DALAM PERBANKAN SYARIAH. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 47(4), 124–134. <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>
- Fatin Fadhilah Hasib; Fachri Akbar. (2017). PROSES MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DI BNI SYARIAH KC MIKRO RUNGKUT SURABAYA. *N i s b a H*, 3(1), 326-336.
- Khairani, D. (2023). *Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua*. 1–14.
- Meidani, D. (2021). *STRATEGI MANAJEMEN MENGHADAPI RISIKO OPERASIONAL PADA PT BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) HAJI MISKIN PANDAI SIKEK* (Vol. 3, Issue 1). <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Nengsih, I., Saputri, W., & Yudia Putri, Y. (2022). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Padang Panjang (studi khusus bank nagari syariah padang panjang). *Mabis*, 2(1), 48–54.
- Nurapiah, D. (2019). Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 3(1), 66–73. <https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.14>
- Nuriant, U., & Fitria, A. (2022). Konsep Signifikan Manajemen Resiko Operasional Perbankan Syariah. *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2, 57–66. <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/izdihar/article/view/2551>
- OJK. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 65/POJK.03/2016 Tentang Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–46.
- Purnomo, J. H. (2019). MANAJEMEN RISIKO DI PERBANKAN SYARIAH. *Al Hikmah*, 9(6), 58–67. <http://ejournal.kopertais4.or.id/pantura/index.php/alhikmah/article/view/3441>
- Romdhoni, A. H. (2016). Analisis Komparasi Manajemen Risiko Pada Koperasi Syariah Di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2(03), 1–15. <https://doi.org/10.29040/jiei.v2i03.1>
- Winarso, W. (2014). Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Profitabilitas (Roa) Pt Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero). *Ecodemica*, 2(2), 258–272.
- Wulandari, R., & Susanto, R. (2019). *Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung*. 1–10. journalikopin.ac.id