AL-DYAS
Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat

p-ISSN : 2964-4992
e-ISSN : 2964-4984

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i2.5071

# EVALUASI PELAKSANAAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP PADANG UNAND

## Evaluation of Operational Risk Management Implementation at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand

**Wina Amanda Putri & Rini Elvira**
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
winamandaputri@gmail.com; rinielvira99@gmail.com

**Article Info:**

| Submitted: | Revised: | Accepted: | Published: |
|---|---|---|---|
| Jan 27, 2025 | Feb 11, 2025 | Feb 23, 2025 | Feb 28, 2025 |

**Abstract**

This reiseiarch is motivateid by thei impleimeintation of opeirational risk manageimeint at PT. Indoneisian Sharia Bank KCP Padang Unand. This reiseiarch aims to deiteirminei thei impleimeintation of opeirational risk manageimeint at PT. Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand and thei eivaluation proceiss for impleimeinting opeirational risk manageimeint at PT. Indoneisian Sharia Bank KCP Padang Unand. This reiseiarch is a typei of fieild reiseiarch using qualitativei reiseiarch meithods with a deiscriptivei approach. Thei data sourceis for this reiseiarch arei primary data and seicondary data. Thei data colleiction teichniqueis arei through obseirvation, inteirvieiws and documeintation. Thei data analysis useid is data reiduction, data preiseintation and drawing conclusions. Thei reisults of this reiseiarch indicatei that thei impleimeintation of opeirational risk manageimeint at PT. Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand useis thei stageis of risk ideintification, risk meiasureimeint, risk monitoring, risk control and manageimeint information systeims. In managing opeirational risk, Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand impleimeints Busineiss


Al-DYAS is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Continuity Manageimeint (BCM). Thei risk manageimeint eivaluation carrieid out by Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand involveis continuous deiveilopmeint of infrastructurei and risk manageimeint capabilitieis as weill as direict coordination with thei Ceintral Bank. Thei implications of this reiseiarch indicatei that thei risk manageimeint and eivaluation proceiss at PT. Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand was carrieid out to anticipatei thei possibility of risks arising by handling theim eiarly, using guideilineis originating from thei ceintral Bank Syariah Indoneisia, eispeicially in managing opeirational risks.

**Keiywords**: Manageimeint, Opeirational Risk, Sharia Bank

**Abstrak:** Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelaksanaan manajemen risiko operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan manajemen risiko operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand dan proseis eivaluasi peilaksanaan manajeimein risiko opeirasional pada PT. Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand. Peineilitian ini teirmasuk jeinis peineilitian lapangan meinggunakan meitodei peineilitian kualitatif deingan peindeikatan deiskriptif. Sumbeir data peineilitian ini data primeir dan data seikundeir. Adapun teiknik peingumpulan data meilalui obseirvasi, wawancara dan dokumeintasi. Analisis data yang digunakan adalah reiduksi data, peinyajian data dan peinarikan keisimpulan. Hasil peineilitian ini meinunjukkan bahwa peilaksanaan manajeimein risiko opeirasional pada PT. Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand deingan meinggunakan tahapan ideintifikasi risiko, peingukuran risiko, peimantauan risiko, peingeindalian risiko, dan sisteim informasi manajeimein. Dalam meingeilola risiko opeirasional, Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand meineirapkan Busineiss Continuity Manageimeint (BCM). EIvaluasi manajeimein risiko yang dilakukan oleih Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand meilibatkan peingeimbangan beirkeilanjutan teirhadap infrastruktur dan kapabilitas manajeimein risiko seirta koordinasi langsung deingan Bank Pusat. Implikasi dari peineilitian ini meinunjukkan bahwa proseis peingeilolaan dan eivaluasi risiko pada PT. Bank Syariah Indoneisia KCP Padang Unand dilakukan untuk meingantisipasi keimungkinan munculnya risiko deingan peinanganan seijak dini, meinggunakan peidoman yang beirasal dari Bank Syariah Indoneisia pusat, teirutama dalam meingeilola risiko opeirasional.

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

## PENDAHULUAN

Bank Syariah sebagai lembaga *intermediary* dan seiring dengan situasi lingkungan eksternal dan internal perbankan mengalami perkembangan pesat. Bank syariah memiliki definisi sebagai lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mengacu pada ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya terkait dengan tata cara bermuamalat secara Islam. (Ilyas, 2018). Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Sementara perbankan yang menerapkan system syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan seperti Bank Syariah Indonesia. (Ulfa, 2021)

Menurut definisi Bank Indonesia, risiko operasional mencakup risiko yang muncul karena kelalaian atau ketidakberhasilan dalam proses internal, dapat disebabkan oleh kesalahan dalam sistem, manusia, atau dampak kejadian eksternal yang memengaruhi kinerja operasional bank syariah. Sumber-sumber risiko tersebut dapat mengakibatkan kejadian-kejadian yang berdampak negatif pada operasional bank, sehingga munculnya berbagai jenis risiko operasional menjadi indikator keberhasilan atau kegagalan manajemen risiko. Jenis-jenis kejadian risiko operasional dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, seperti kecurangan internal, kecurangan eksternal, praktik ketenagakerjaan. (Anam, 2023)

Dalam kesalahan proses internal oleh pegawai bank dalam menjual produk dan jasa kepada nasabah, dapat muncul potensi risiko operasional. Dampak dari persaingan usaha dapat mendorong karyawan bank untuk berkompromi. Kelemahan dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) dan kesalahan dalam model serta rancangan SOP pada bank syariah dapat menyebabkan pelayanan kepada nasabah tidak optimal, mempengaruhi minat konsumen, dan merusak citra bank syariah. Risiko operasional juga dapat timbul melalui kegagalan sistem dan teknologi, seperti penggantian sistem informasi dan teknologi baru yang belum berjalan lancar, menyebabkan kerugian dari transaksi ganda. Perencanaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang tidak relevan dapat mengakibatkan gangguan transaksi bank karena offline yang berkepanjangan.

Penting untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu kejadian agar Bank Syariah dapat lebih selektif dalam melaksanakan mitigasi. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menyiapkan, dan melakukan penormalan, serta mengurangi potensi kerugian yang mungkin timbul akibat risiko operasional. Oleh karena itu, manajemen risiko operasional menjadi kunci dalam upaya ini.

Manajemen risiko operasional adalah risiko kerugian yang timbul akibat kurangnya keefektifan proses internal, kegagalan dalam proses tersebut, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau dampak dari kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank. (Nurapiah, 2019). Apabila manajemen risiko operasional yang efektif diterapkan, bank syariah dapat terhindar dari kemungkinan kerugian finansial. Serta bank syariah dipastikan dapat mencapai tingkat keandalan dan konsistensi yang tinggi dalam kinerja keuangannya. Berikut adalah tabel 1 yang menyajikan data peringkat risiko BSI per 31 Desember 2022:

**Tabel 1. Peringkat Risiko BSI per 31 Desember 2022**

| No | Risiko | Inherent Risk | Kualitas Penerapan Manajemen | Net Risk |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Risiko Kredit | *Low to Moderate* | *satisfactory* | 2 |
| 2 | Risiko Pasar | *Low* | *satisfactory* | 1 |
| 3 | Risiko Likuiditas | *Low* | *satisfactory* | 1 |
| 4 | Risiko Operasional | *Moderate* | *satisfactory* | 2 |
| 5 | Risiko Hukum | *Low to Moderate* | *satisfactory* | 2 |
| 6 | Risiko Reputasi | *Low* | *satisfactory* | 1 |
| 7 | Risiko Strategi | *Low* | *satisfactory* | 1 |
| 8 | Risiko Kepatuhan | *Low to Moderate* | *satisfactory* | 2 |
| 9 | Risiko Invetasi | *Low to Moderate* | *satisfactory* | 2 |
| 10 | Risiko Imbal Hasil | *Low to Moderate* | *satisfactory* | 2 |
| **Peringkat Komposit** | | ***Low to Moderate*** | ***satisfactory*** | **2** |

Sumber : Data Sekunder, 2022 (BSI, 2022)

Berdasarkan tabel 1 tentang peringkat risiko BSI per 31 Desember 2022 diatas, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi 10 jenis risiko, dan risiko operasional mendapatkan peringkat risiko sedang atau moderate. Ini menunjukkan bahwa tindakan perlu diambil untuk mengurangi risiko operasional tersebut. Di sisi lain, dalam menerapkan manajemen risiko operasional, BSI memperoleh peringkat *satisfactory* atau memuaskan. Ini menandakan bahwa BSI telah efektif dalam menerapkan praktik manajemen risiko operasional. Meskipun risiko operasional dianggap sedang, tingkat kepuasan atau keefektifan dalam mengelola risiko tersebut dianggap memuaskan perlu adanya evaluasi.

Pentingnya tindakan lebih lanjut untuk mengurangi risiko operasional yang dinilai sedang mungkin melibatkan peninjauan kembali dan peningkatan langkah-langkah pengendalian risiko yang telah diterapkan. Meskipun manajemen risiko operasional BSI dinilai memuaskan, ada kemungkinan perbaikan atau peningkatan yang dapat dilakukan untuk memastikan risiko operasional tetap terkendali dengan baik.

Dalam menghindari risiko yang terjadi ada beberapa upaya yang harus dilakukan, yaitu dengan manajemen risiko operasional. Bank Syariah menerapkan proses manajemen risiko. Pertama, dengan mengidentifikasi risiko, dalam proses identifikasi risiko unit kerja manajemen risiko ERMD memiliki departemen dengan unit kerja evaluasi yang

mengidentifikasi dan mengevaluasi setiap risiko, kemudian menganalisis penyebab dan sumber risiko operasional yang muncul. Kedua, pengukuran risiko, berdasarkan besaran dampak dan kemungkinan terjadinya. Ketiga, pemantauan risiko, pada tahap ini tingkat risiko yang sebenarnya dipantau dan dibandingkan dengan aturan risiko yang telah ditetapkan seperti toleransi risiko, dan limit risiko. Keempat, pengendalian risiko, tingkat risiko akan dikurangi dari toleransi toleransi risiko disesuaikan dengan ekposur risiko. (Moh, 2023)

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand ada beberapa kesalahan penyebab risiko operasional disebabkan oleh SDM, proses internal, sistem IT, Dan kejadian eksternal. Pada SDM menyebabkan risiko operasional, yaitu pada pihak karyawan yang kurang teliti dan tidak mematuhi prosedur dalam bekerja. Risiko operasional yang disebabkan oleh proses internal karena tidak kepatuhan pegawai. Risiko operasional yang disebabkan oleh sistem IT adanya kesalahan pada gangguan jaringan disebabkan karena adanya gangguan sistem. Selain itu, lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand yang terpencil di atas bukit menyebabkan seringnya gangguan jaringan, mengakibatkan keterlambatan dalam mengakses transaksi nasabah dan penundaan transaksi nasabah. Situasi ini tentu berdampak signifikan pada operasional Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand.

Dari risiko yang terjadi ini Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand sudah ada upaya yang dilakukan dengan melaksanakan manajemen risiko operasional. Tetapi, karena masih ada persoalan maka perlu ada evaluasi terhadap pelaksanaan risiko operasional. Oleh karena itu, mengevaluasi pelaksanaan manajemen risiko operasional dapat membantu bank memahami dan mengukur sejauh mana risiko-risiko yang terjadi dapat dikelola dengan efektif sesuai tujuan yang diinginkan. Dalam kasus spesifik Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, terdapat kesalahan dalam implementasi manajemen risiko operasional. Dengan mengidentifikasi masalah tersebut, perhatian terhadap manajemen risiko operasional menjadi krusial, memungkinkan bank untuk meminimalkan risiko dan meraih manfaat yang diharapkan.

Dalam penelitian terdahulu menunjukkan jenis kejadian risiko yang dihadapi berupa risiko internal, risiko SDM, risiko sistem dan teknologi, risiko eksternal. Strategi penaganan risiko operasional untuk mengatasi risiko yang ada pada penelitian terdahulu strategi yang digunakan adalah dengan Identifikasi Risiko, Asesmen Risiko, Respon Risiko, Implementasi, tahap Evaluasi dan Review. Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak meneliti tentang manajemen risiko operasional, mulai dari manajemen risiko operasional pada BPRS, manajemen risiko operasional saat pandemi Covid-19. Adapun yang menjadi perbedaan

penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian ini lebih memfokuskan pada evaluasi pelaksanaan manajemen risiko operasional terhadap risiko – risiko operasional sebelumya pada Bank Syariah KCP Padang Unand bertujuan untuk menilai dan mengkur apakah pelaksanaan manajemen risiko operasional tersebut sudah sesuai dengan prinsip – prinsip perbankan syariah. (Maidan, 2021) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang manajemen risiko operasional perbankan syariah, hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi Bank Syariah KCP Padang Unand untuk meningkatkan pelaksanaan manajemen risiko operasionalnya.

## Kajian Pustaka

### Bank Syariah

Bank syariah memiliki definisi sebagai lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mengacu pada ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya terkait dengan tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam pelaksanaan tata cara bermuamalat tersebut, bank syariah berusaha menjauhi praktik-praktik yang dapat dianggap mengandung unsur riba. Sebagai gantinya, bank syariah melakukan kegiatan investasi berdasarkan bagi hasil dan menyediakan pembiayaan untuk perdagangan. (Ilyas, 2018)

Ada 5 keunggulan Bank Syariah, adapun keunggulannya yaitu: (Sulistyowati, 2021)

1. Kelebihan Bank Syariah terutama pada kuatnya ikatan emosional keagamaan antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabahnya.
2. Dengan adanya keterikatan secara religi, maka semua pihak yang terlibat dalam Bank Islam adalah berusaha sebaik-baiknya dengan pengalaman ajaran agamanya sehingga berapa pun hasil yang diperoleh diyakini membawa berkah.
3. Adanya Fasilitas pembiayaan (Al-Mudharabah dan Al-Musyarakah) yang tidak membebani nasabah sejak awal dengan kewajiban membayar biaya secara tetap.
4. Dengan adanya sistem bagi hasil untuk penyimpan dana setelah tersedia peringatan dini tentang keadaan bank yang bisa diketahui sewaktu-waktu dari naik turunnya jumlah bagi hasil yang diterima.
5. Penerapan sistem bagi hasil dan ditinggalkannya sistem bunga menjadikan Bank Islam lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Ada 6 kelemahan Bank Syariah yang menyebabkan masih sedikitnya masyarakat menjadi nasbah Bank Syariah. Adapun kelemahannya yaitu: (Fitria, 2015)

1. Promosi bank syariah kurang menyeluruh ke berbagai masyarakat
2. Kantor yang dimiliki sedikit
3. Ketidaktahuan masyarakat
4. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) jumlahnya sedikit
5. Produk-produknya tidak diketahui masyarakat tidak diketahui masyarakat
6. Kurangnya fasilitas.

Selain itu, kelemahan bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Jaringan kantor Bank Syariah belum luas
2. SDM Bank Syariah masih sedikit
3. Pemahaman masyarakat tentang Bank Syariah masih kurang
4. Kekeliruan penilaian proyek berakibat lebih besar daripada Bank Konvesional.

**Risiko Bank Syariah**

Agar dapat menerapkan manajemen risiko di perbankan maka perlu diketahui jenis-jenis risiko yang dihadapi oleh perbankan. Bank Indonesia melalui PBI 5/8/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, menjelaskan definisi risiko-risiko yang harus dihadapi bank dalam aktivitas bisnisnya, adapun jenis risiko yang wajib dikelola bank yaitu sebagai berikut: (Ahmad Mukhlishin, 2018)

a. Risiko likuiditas. Risiko likuiditas adalah risiko ketidak mampuan sebuah bank dalam memenuhi atau membayar keuangannya tepat waktu seperti membayar tabungan pada saat ditarik oleh nasabahnya atau membayar deposito pada jatuh tempo dan kewajiban lainnya.
b. Risiko pembiayaan/kredit. Risiko pembiayaan adalah risiko yang muncul akibat dari kelalian atau kegagalan tagihan pembayaran dari nasabah yang meminjam.
c. Risiko operasional. Risiko operasional adalah risiko yang antara lain disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, *human error*, kegagalan sistem atau adanya masalah eksternal yang mempengaruhi operasional bank.
d. Risiko reputasi. Risiko reputasi adalah risiko yang antara lain disebabkan oleh adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan bank atau adanya persepsi negatif terhadap bank.

e. Risiko Stratejik. Risiko stratejik adalah risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan stratejik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

f. Risiko kepatuhan

   Risiko kepatuhan adalah risiko yang disebabkan oleh tidak di patuhinya ketentuan-ketentuan yang ada, baik ketentuan internal maupun eksternal.

g. Risiko hukum

   Risiko hukum adalah risiko yang timbul akibat kelemahan aspek yuridis seperti tuntutan hukum terhadap bank, ketiadaan peraturan perundangan yang mendukung, atau kelemahan perikatan (perjanjian).

h. Risiko pasar

   Risiko pasar yaitu risiko yang muncul akibat adanya pergerakan variabel pasar dan kerugian yang terjadi pada portofolio yang dimiliki oleh bank yang mengakibatkan kerugian dan berupa nilai tukar dan suku bunga.

Dalam upaya mencari nafkah, seorang Muslim sering kali menghadapi ketidakpastian mengenai hasil yang akan diperoleh. Meskipun kita dapat merencanakan suatu usaha atau investasi, kita tidak dapat memastikan hasil akhirnya, apakah akan mendapat keuntungan atau kerugian. Ini adalah sunnatullah dan ketetapan Allah, seperti yang dijelaskan kepada Nabi Muhammad SAW dalam Q.S Luqman (31) : 34 sebagai berikut:

إِنَّ ٱللَّهَ عِندَهُۥ عِلْمُ ٱلسَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ ٱلْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِى ٱلْأَرْحَامِ ۖ وَمَا تَدْرِى نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا ۖ وَمَا تَدْرِى نَفْسٌۢ بِأَىِّ أَرْضٍ تَمُوتُ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ٣٤

*Artinya : Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang Hari Kiamat; dan Dialah Yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal. ( QS. Luqman ayat 34 )*

Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia : Sesungguhnya hanya Allah semata tidak ada selain-Nya yang mengetahui kapan Kiamat tiba, dan Dia-lah Allah yang menurunkan hujan dari langit, tidak seorang pun selainNya yang mampu melakukan itu, Dia mengetahui kandungan Rahim kaum wanita, Dia mengetahui apa yang akan didapatkan oleh setiap orang di hari esok, setiap orang

tidak mengetahui di bumi mana dia akan mati, sebaliknya yang mengetahuinya hanyalah Allah, ilmu tentang semua itu hanyalah khusus bagiNya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha teliti, meliputi yang nampak dan yang tidak nampak, tidak ada sesuatu pun yang samar bagi-Nya.

Ayat tersebut menjadi dasar pemikiran konsep risiko dalam islam, khususnya dalam usaha dan investasi . Dalam Al-Qur'an surat Lukman ayat 34 secara tegas Allah SWT menyatakan bahwa, tiada seorangpun di alam semesta ini yang dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan diusahakannya besok atau yang akan diperolehnya, sehingga dengan ajaran tersebut seluruh manusia diperintahkan untuk melakukan investasi sebagai bekal dunia dan akhirat. Serta diwajibkan berusaha agar kejadian yang tidak diharapkan, tidak berdampak pada kehancuran fatal terhadapnya (memitigasi risiko).

**Risiko Operasional Bank Syariah**

Menurut *Basel Committee on Banking Supervision* (BCBS), risiko operasional adalah risiko yang timbul akibat kesalahan manusia, kegagalan sistem, serta tidak terlaksananya sistem dan prosedur kerja yang baik, bersama dengan faktor-faktor eksternal. Semua elemen ini menjadi penyebab terjadinya kegagalan dalam risiko operasional.

Bank Indonesia (BI) memberikan definisi bahwa risiko operasional mencakup risiko yang muncul karena kelalaian atau ketidakberhasilan dalam proses internal, dapat disebabkan oleh kesalahan dalam sistem, manusia, atau dampak kejadian eksternal yang memengaruhi kinerja operasional bank syariah. Risiko ini dapat disebabkan oleh satu atau lebih penyebab, di mana penyebab adalah faktor yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya suatu kejadian (spekulatif). Identifikasi penyebab utama dilakukan dengan memilih faktor-faktor yang dominan.

Secara keseluruhan, Manajemen Risiko dapat diartikan sebagai metodologi atau prosedur yang berfungsi untuk mengamati, mengukur, meminimalisir, dan mengendalikan risiko-risiko yang terkait dengan aktivitas operasional bank syariah. Risiko operasional dalam konteks ini melibatkan risiko yang timbul dari ketidaklaksanaan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, yang pada gilirannya dapat memengaruhi operasional bank syariah, seperti contoh pemalsuan bilyet deposito oleh karyawan bank, kesalahan posting uang, dan bencana alam. (Nurapiah, 2019)

Penyebab kerugian bagi bank syariah dan dapat dikategorikan secara umum menjadi empat bagian, meliputi:

a. Kegagalan atau Kesalahan Proses Internal
b. Faktor Manusia
c. Kegagalan Sistem dan Teknologi

Dampak dari risiko operasional dapat mencakup kerugian finansial tidak langsung, seperti penurunan citra bank di mata masyarakat akibat pemberitaan negatif (risiko reputasi) atau offline yang berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Di sisi lain, kerugian finansial yang langsung dapat melibatkan:

1. Kurangnya nilai asset bank syariah

   Penurunan nilai asset pada nilai aktiva yang ditimbulkan oleh suatu kerugian dalam masalah operasional.
2. Hilangnya hak kepemilikan

   Kesalahan pengeluaran uang kepada pihak ketiga, dalam artian salah transaksi dan tidak dapat dikembalikan.
3. Ganti rugi

   Pembayaran kepada pihak ketiga sebagai bentuk kompensasi karena kesalahan dalam sistem operasional.
4. Kewajiban hukum

   Pembayaran atau pengeluaran yang dilakukan bank syariah karena kewajiban denda atau keputusan dari pengadilan.
5. kerusakan pada aktiva

   Terkurangnya secara langsung pada nilai aset fisik bank syariah, termasuk; sertifikat berharga, dan lain-lain.

**Manajemen**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, manajemen diartikan sebagai proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan, atau penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan. Manajemen dapat juga dipandang sebagai seni untuk melaksanakan pekerjaan melalui orang lain. Pengertian ini mengandung pemahaman bahwa dalam mencapai tujuan organisasi seorang manager melibatkan banyak orang untuk melaksanakan berbagai tugas yang telah diaturnya. Karena manajemen dipandang sebagai seni, maka seorang manager perlu mengetahui dan menguasai seni

memimpin yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan yang tepat dan dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan kondisi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan keterampilan bagi seorang manager melalui berbagai bentuk pelatihan.

Dalam kerangka manajemen, terdapat berbagai kegiatan yang dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi tersebut mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengerakan atau pengarahan, dan pengawasan. Penjelasan rinci mengenai fungsi-fungsi ini dapat ditemukan sebagai berikut: (Anisa, 2021)

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*). Perencanaan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan berpikir yang melibatkan imajinasi dan kemampuan untuk memproyeksikan masa depan.
b. Pengorganisasian (*Organizing*). Pengorganisasian adalah proses atau cara bagaimana struktur organisasai diatur dan disesuaikan dengan tujuan, sumber daya, dan lingkungannya.
c. Fungsi Penggerakan atau Pengarahan (*Actuating*). Penggerakan atau pengarahan adalah kegiatan yang membuat seluruh anggota organisasi mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas dan bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.
d. Fungsi Pengawasan (*Controling*). Pengawasan adalah kegiatan untuk menyesuaikan antara pelaksanaan dan rencana-rencana yang telah ditentukan.

Ada beberapa yang menjadi tujuan dalam penerapan manajemen risiko yang diyakini mampu untuk:

a. Memastikan risiko-risiko yang ada diperusahaan telah identifikasi dan dinilai, serta telah dibuatkan rencana tindakan untuk meminimalisasi dampak dan kemungkinan terjadinya.
b. Memastikan bahwa rencana tindakan telah dilaksanakan secara efektif dan dapat meminimalisasi dampak dan kemungkinan terjadinya risiko.
c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen karena semua risiko yang dapat menghambat proses perusahaan telah diidentifikasi dengan baik, termasuk cara untuk mengatasi gangguan kelancaran proses perusahaan telah diantisipasi sebelumnya sehingga jika gangguan tersebut terjadi, perusahaan telah siap untuk menanganinya dengan baik.

d. Membantu manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi mengenai risiko-risiko yang ada di perusahaan, baik risiko strategis maupun kegiatan fungsi-fungsi atau proses bisnis di unit kerja.
e. Lebih memberikan jaminan yang wajar atas pencapaian sasaran perusahaan karena terselenggaranya manajemen yang lebih efektif dan efisien, hubungan dengan pemangku kepentingan yang semakin membaik, kemampuan menangani risiko perusahaan yang juga meningkat, termasuk risiko kepatuhan dan hukuman.

**Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah**

Manajemen risiko operasional adalah risiko kerugian yang timbul akibat kurangnya keefektifan proses internal, kegagalan dalam proses tersebut, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau dampak dari kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank. Oleh karena itu, kontrol harus memberikan keyakinan yang memadai dan memastikan operasi berjalan dengan baik, serta menghasilkan pelaporan yang dapat diandalkan. (Nurapiah, 2019). Apabila manajemen risiko operasional yang efektif diterapkan, bank syariah dapat terhindar dari kemungkinan kerugian finansial. Serta bank syariah dipastikan dapat mencapai tingkat keandalan dan konsistensi yang tinggi dalam kinerja keuangannya.

Proses manajemen risiko bank syariah tidak pernah luput dari keikutsertaan Bank Indonesia, DPS dan DSN untuk mencegah kekeliruan proses transaksi dari aspek syari'ah. Sedangkan proses manajemen risiko merupakan serangkaian langkah sistematis untuk membantu mengelola peluang dan ancaman dalam rangka tercapainya target dari sebuah perusahaan secara sistematis, terukur dan terkendali. Dalam melakukan proses manajemen risiko, bank harus memiliki tahapan – tahapan yang benar dan berurutan. (Miftachus Surur, 2021)

Unit simpan pinjam pola syariah Ausath mengimplementasikan proses manajemen risiko sebagai tahap awal untuk menghadapi dan mengelola risiko yang mungkin timbul, dengan tetap mengikuti konsep yang diterapkan oleh koperasi. Langkah-langkah dalam manajemen risiko ini sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui regulasi No.1/POJK.05/2015, yaitu :

a. Identifikasi Risiko

   Proses identifikasi risiko merupakan langkah untuk menentukan jenis risiko yang mungkin timbul dan cara terjadinya dalam konteks koperasi syariah. Ausath,

lembaga keuangan unit simpan pinjam berbasis syariah, melakukan identifikasi risiko terkait dengan strategi yang akan dibangun dan disusun oleh setiap divisi. Setiap divisi memiliki metode khusus dalam mengidentifikasi risiko pada produk-produknya.

b. Pengukuran Risiko

Setelah proses identifikasi risiko, langkah selanjutnya adalah pengukuran risiko untuk memperkirakan kemungkinan dan dampak dari risiko tersebut. Pengukuran ini dilakukan dua kali setahun dan mencakup evaluasi terhadap pengaruh aktivitas dan produk yang dapat menimbulkan risiko.

c. Pemantauan Risiko

Dalam proses pengukuran risiko, lembaga keuangan koperasi syariah, termasuk Ausath, melakukan pemantauan terhadap risiko yang terjadi. Pemantauan risiko bertujuan untuk memastikan dan meningkatkan kualitas hasil akhir yang diharapkan oleh koperasi syariah. Pemantauan ini dilakukan untuk mendeteksi kerugian di masa lalu akibat penyimpangan pelaksanaan rencana strategi, perubahan operasional, dan perubahan lingkungan bisnis yang dapat berdampak negatif pada koperasi syariah.

d. Pengendalian Risiko

Langkah terakhir adalah proses pengendalian risiko, yang mencakup empat bentuk pengendalian guna meminimalisir risiko: menghindari risiko, mitigasi risiko, transfer risiko kepada pihak ketiga, dan menerima risiko. Tujuan dari pengendalian risiko ini adalah untuk membentuk pertimbangan yang efektif dalam upaya mengurangi potensi dampak risiko. (Syarofi, 2022)

**Manajemen Risiko Yang Diterapkan Bank Syariah Indonesia**

Pengaturan manajemen risiko untuk perbankan syariah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 13/23/BI/2011 pada tanggal 2 November 2011 mengenai Penerapan Manajemen Risiko bagi BUS dan UUS. Setiap bank syariah harus menjadikan peraturan ini sebagai panduan manajemen risiko. Sementara itu, penerapan manajemen risiko bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah diatur oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 23/POJK.03/2018.

Penerapan manajemen risiko untuk BUS dan BPRS dilakukan secara menyeluruh, baik pada unit usaha induk maupun anak perusahaan. Sebaliknya, manajemen risiko untuk UUS

diterapkan pada seluruh usaha UUS yang terintegrasi dengan bank konvensional sebagai induknya.

Penerapan manajemen risiko perbankan syariah yang efektif dan mampu meningkatkan kinerja perusahaan dan pelaksanaan meliputi:

a. Pengawasan aktif dari Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, dan Dewan Direksi
b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit manaiemen risiko
c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko serta Sistem Informasi Manajemen
d. Sistem pengendalian internal secara menyeluruh

**Manfaat Manajemen Risiko Operasional**

Beberapa manfaat penerapan manajemen dalam risiko operasional dengan baik dan efektif bagi bank syariah antara lain:

a. Memunculkan kesadaran terhadap risiko yang tinggi
b. Meningkatkan tanggung jawab dan lebih terbuka
c. Membuat peningkatan dalam memaksimalkan hasil (efisien) yang diperoleh darioperasional bank syariah dan proses pengambilan keputusan
d. Memberi peningkatkan profitabilitas dan penyaluran modal lebih optimal
e. Meminimalisir beban modal dalam menutupi risiko.

## METODE

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang menggambarkan fenomena tentang pelaksanaan serta evaluasi manajemen risiko operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana penulis melakukan penelitian. Lokasi yang digunakan oleh penulis merupakan kantor pusat PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand yang beralamat di Jalan Limau Manis, Limau Manis, Kecamatan. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat. Pemilihan lokasi di PT. BSI KCP

Padang Unand dilakukan karena pada saat peneliti magang di PT tersebut, peneliti mengamati bahwa PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand mengalami berbagai macam risiko operasional sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia. Waktu penelitian direncanakan dimulai pada bulan Mei 2024 sampai Juni 2024.

**3. Jenis dan Sumber Data**

Sumber dan Jenis data yang digunakan adalah data premier dan sekunder

**a. Data Primer**

Penelitian ini menggunakan data primer yang terkait dengan data risiko operasional. Sumber data primer yang ada pada penelitian diperoleh dari wawancara langsung kepada Branch Operation and Service Manager (BOSM) dan teller Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand yang diyakini mengetahui dan memahami serta dapat memberikan informasi tentang apa saja risiko operasional yang disebabkan oleh SDM, proses internal dan sistem IT serta bagaimana pelaksanaan manajemen risiko operasional yang terjadi.

**b. Data sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini yang bersumber dari studi pustaka, buku – buku, dan dokumen lainnya. Data yang dibutuhkan berkaitan dengan pelaksanaan manajemen risiko operasional yang terjadi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Manajemen Risiko Operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand

#### a. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh sumber daya manusia (SDM)

**1) Identifikasi Risiko Operasional**

Risiko operasional yang berkaitan dengan sumber daya manusia di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand lebih banyak terjadi di lingkungan kerja teller, meskipun kejadian seperti ini jarang terjadi. Risiko ini muncul ketika teller bekerja dalam kondisi tertentu dan menangani tugas rutin yang banyak sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan. Menurut Jelita & Shofawati, kesalahan yang dilakukan teller dapat

digolongkan sebagai risiko operasional yang bersumber dari faktor sumber daya manusia. Salah satu kesalahan yang cukup menonjol adalah kesalahan teller yang tidak memeriksa keaslian uang dengan menggunakan lampu UV, yang disebabkan oleh kelalaian teller saat sedang sibuk dan terburu-buru dalam melakukan transaksi. Kelalaian ini mengakibatkan timbulnya keraguan terhadap keabsahan uang yang diterima. Kelalaian tersebut dapat terjadi secara tidak sengaja, sesuai dengan pendapat Hanafi bahwa risiko operasional yang berkaitan dengan sumber daya manusia dapat muncul dari tindakan karyawan yang disengaja maupun tidak disengaja. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand menilai risiko operasional melalui analisis yang dilakukan oleh Branch Manager (BM) dan Branch Operation and Service Manager (BOSM). Mereka mengidentifikasi risiko menggunakan temuan audit internal, metode penilaian mandiri yang memungkinkan karyawan melaporkan potensi risiko operasional secara independen, dan teknik pemetaan risiko. Wawasan yang diperoleh dari audit internal dan pemetaan risiko sangat penting untuk memahami risiko operasional, sementara pendekatan penilaian mandiri membantu dalam menentukan risiko ini secara efektif. Selama proses ini, BM dan BOSM meneliti penyebab dan sumber risiko operasional yang timbul. Untuk memitigasi risiko operasional terkait sumber daya manusia ini, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand berkomitmen untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dan kepatuhan terhadap prosedur kerja melalui program pelatihan. Selain itu, lembaga ini menerapkan sistem penghargaan dan hukuman untuk mendorong praktik kerja yang cermat dan meningkatkan produktivitas karyawan.

**2) Pengukuran Risiko Operasional**

Pengukuran risiko operasional yang terkait dengan SDM menggunakan metode Risk and Control Self Assessment (RCSA) yang menitikberatkan pada dua elemen kunci, yaitu frekuensi dan dampak kejadian risiko operasional. Hal ini sejalan dengan pendekatan RCSA Rustam yang menilai risiko operasional berdasarkan dimensi dampak dan kemungkinan terjadinya. Salah satu contoh risiko operasional yang terkait dengan SDM di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand adalah

kesalahan teller dalam mengecek uang dengan lampu UV. Meskipun kesalahan tersebut jarang terjadi, namun jika terjadi dapat berdampak negatif yang cukup besar bagi bank. PT. Bank Syariah Indonesia secara berkala melakukan evaluasi risiko operasional yang terkait dengan SDM dengan melakukan penilaian minimal setiap triwulan atau lebih sering sesuai dengan pertumbuhan bank melalui Laporan Profil Risiko Operasional (LPRO).

3) **Pemantauan Risiko Operasional**

Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, teller bertanggung jawab atas setiap risiko yang terjadi, di bawah arahan Kepala Cabang dan Manajer Operasi dan Layanan Cabang. Selain itu, kantor pusat secara aktif mengawasi risiko di seluruh cabangnya. Berdasarkan temuan dari pemantauan ini, Kepala Cabang dan Manajer Operasi dan Layanan Cabang akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasi risiko operasional yang teridentifikasi, yang bertujuan untuk memitigasi risiko tersebut dan memastikan operasional bank tetap aman dan efisien.

**4) Pengendalian Risiko Operasional**

Manajemen risiko di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand melibatkan partisipasi aktif seluruh karyawan dalam meningkatkan kualitas pengendalian. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Arif & Rahmawati yang menyatakan bahwa peningkatan pengendalian merupakan strategi utama untuk memitigasi risiko dan mengurangi kemungkinan terjadinya potensi kerugian. Untuk mengatasi risiko operasional yang terkait dengan sumber daya manusia, bank memberikan pelatihan bagi seluruh karyawan teller baru. Pelatihan ini memastikan bahwa mereka memahami dan mematuhi prosedur dan ketentuan yang ditetapkan.

**5) Sistem Informasi Manajemen**

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand memanfaatkan aplikasi Simpel BCM yang dirancang untuk membantu karyawan dalam mengakses informasi terkait manajemen risiko dengan mudah. Aplikasi ini memungkinkan teller untuk memperoleh informasi terkait manajemen risiko operasional, sehingga membantu meminimalkan potensi risiko operasional. Kepala Cabang dan Kepala Operasional dan Layanan Cabang menyusun laporan bulanan tentang keseluruhan penerapan manajemen

risiko operasional di bank, yang disampaikan kepada Kepala Wilayah dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) di kantor pusat. Proses pelaporan ini bertujuan untuk mengevaluasi setiap penyimpangan dalam manajemen risiko operasional yang diawasi oleh Kepala Cabang dan Kepala Operasional dan Layanan Cabang. Praktik ini sejalan dengan pedoman yang ditetapkan oleh Ikatan Bankir Indonesia, yang menekankan pentingnya sistem informasi manajemen risiko. Sistem tersebut sangat penting untuk mendukung proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian manajemen risiko, memastikan penerapan kebijakan, prosedur, dan limit risiko yang efektif.

**b. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh proses internal**

**1) Identifikasi Risiko Operasional**

Ikatan Bankir Indonesia mencatat bahwa sumber utama risiko operasional dari proses internal sering kali berasal dari ketidakpatuhan terhadap peraturan internal dan eksternal. Ketidakpatuhan ini dapat muncul dari berbagai faktor, termasuk pelatihan yang tidak memadai, kelalaian, atau budaya tempat kerja yang gagal mengutamakan kedisiplinan dalam mengikuti prosedur yang ditetapkan. Dalam kasus PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, kegagalan mematuhi jadwal pemeriksaan APAR merupakan contoh ketidakpatuhan ini, yang menyoroti kekurangan kritis dalam protokol keamanan bank.

**2) Pengukuran Risiko Operasional**

Pada kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh proses internal di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand adalah petugas yang tidak melakukan pengecekkan APAR dalam waktu yang telah ditentukan, namun kejadian ini jarang terjadi, jika terjadi akibat yang akan timbulkan dari kejadian itu akan berdampak besar dan merugikan bank.

**3) Pemantauan Risiko Operasional**

Di Bank Syariah KCP Padang Unand, pemantauan risiko operasional difokuskan pada proses internal, khususnya pada kasus-kasus yang terjadi ketika staf lalai memeriksa Alat Pemadam Api Ringan (APAR) sesuai jadwal yang ditetapkan. Bank memiliki prosedur bulanan untuk

memastikan peralatan tersebut siap digunakan dalam keadaan darurat. Namun, kelalaian dalam mematuhi jadwal tersebut dapat meningkatkan risiko yang terkait dengan keselamatan dan keamanan tempat kerja. Untuk mengurangi risiko ini, bank menggunakan sistem otomatis yang mencatat pemeriksaan dan mengirimkan pengingat kepada manajemen jika pemeriksaan terjadwal terlewat, yang melibatkan Branch Operation (BO), Branch Manager (BM), dan Branch Operation and Service Manager (BOSM). Selain itu, laporan pemeriksaan APAR disimpan dan ditinjau oleh tim audit internal selama audit kepatuhan. Jika ditemukan ketidaksesuaian, manajemen segera menanggapi dengan mengeluarkan peringatan atau memberikan pelatihan ulang kepada staf yang terlibat. Pemantauan proaktif ini memungkinkan bank syariah untuk meminimalkan risiko operasional yang terkait dengan kelalaian keselamatan dalam pemeriksaan APAR, memastikan lingkungan kerja yang aman dan memenuhi standar yang ditetapkan.

**4) Pengendalian Risiko Operasional**

Pengendalian risiko operasional terkait proses internal di Bank Syariah KCP Padang Unand dapat ditingkatkan dengan menerapkan beberapa langkah strategis. Pertama, bank harus mengadopsi sistem manajemen tugas yang mengirimkan pengingat otomatis kepada staf untuk pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) terjadwal. Kedua, sistem ini dapat dihubungkan langsung ke manajemen untuk pencatatan dan verifikasi setiap pemeriksaan secara real-time, mengeluarkan peringatan jika ada pemeriksaan yang terlewat dan memberi tahu manajemen untuk segera melakukan intervensi. Ketiga, tim audit internal harus melakukan inspeksi secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan pemeriksaan APAR. Jika ada masalah yang teridentifikasi, manajemen dapat mengambil tindakan perbaikan seperti teguran, pelatihan tambahan, atau tindakan disipliner jika diperlukan. Strategi ini dapat membantu bank syariah meminimalkan risiko operasional terkait keselamatan dan memastikan bahwa APAR secara konsisten dirawat dan siap digunakan, sehingga mendorong lingkungan kerja yang aman yang memenuhi standar yang ditetapkan.

**5) Sistem Informasi Manajemen**

Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, karyawan memanfaatkan aplikasi Simpel BCM yang memudahkan akses informasi manajemen risiko. Aplikasi ini memungkinkan staf untuk mengumpulkan data manajemen risiko operasional secara efektif, sehingga membantu mengurangi potensi risiko operasional. Kepala Cabang dan Kepala Operasional dan Layanan Cabang bertanggung jawab untuk menyusun laporan bulanan tentang keseluruhan praktik manajemen risiko operasional di bank, yang disampaikan kepada Kepala Wilayah dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) di kantor pusat. Proses pelaporan ini berfungsi untuk menilai setiap penyimpangan dalam manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh kepala cabang. Pendekatan ini sejalan dengan pedoman yang ditetapkan oleh Ikatan Bankir Indonesia, yang menekankan pentingnya sistem informasi manajemen risiko dalam mendukung identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Sistem ini dirancang untuk memastikan penerapan kebijakan, prosedur, dan limit risiko manajemen risiko yang efektif.

**c. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh sistem IT**

**1) Identifikasi Risiko Operasional**

Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, kejadian risiko operasional yang berasal dari sistem TI terutama muncul dari kegagalan sistem. Hal ini sejalan dengan temuan Ikatan Bankir Indonesia, yang mengidentifikasi kegagalan fungsi sistem dan masalah pemeliharaan sebagai kontributor utama risiko operasional yang terkait dengan TI. Risiko operasional yang diamati di bank ini sebagian besar disebabkan oleh gangguan jaringan yang disebabkan oleh vendor TI. Gangguan ini menyebabkan masalah jaringan di kantor cabang, sehingga tidak dapat beroperasi. Akibatnya, karyawan, termasuk teller dan perwakilan layanan pelanggan, tidak dapat membantu nasabah. Situasi ini menguatkan pandangan Sunarjo & Yuniarti, yang mengklasifikasikan gangguan layanan, baik sebagian maupun total, sebagai insiden risiko operasional yang terkait dengan sistem TI.

**2) Pengukuran Risiko Operasional**

Penilaian risiko operasional yang terkait dengan sistem TI menggunakan pendekatan Risk and Control Self Assessment (RCSA) yang menekankan pada dua faktor utama, yaitu tingkat kejadian dan konsekuensi dari kejadian risiko operasional. Salah satu contoh insiden risiko operasional yang terkait dengan sistem TI di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand adalah gangguan jaringan yang disebabkan oleh vendor TI. Gangguan ini menyebabkan jaringan kantor cabang menjadi bermasalah dan tidak dapat digunakan. Namun, insiden seperti ini jarang terjadi dan jika terjadi, dampaknya terhadap bank sangat kecil.

**3) Pemantauan Risiko Operasional**

Bank Islam KCP Padang Unand dapat memantau risiko operasional yang terkait dengan sistem TI secara efektif, seperti gangguan jaringan dari vendor TI, melalui pendekatan yang terstruktur. Ketergantungan pada penyedia layanan eksternal untuk layanan jaringan dapat menyebabkan masalah seperti keterlambatan transaksi, tantangan aksesibilitas data, atau waktu henti yang lama jika terjadi gangguan. Untuk mengurangi risiko ini, bank harus membangun sistem pemantauan kinerja jaringan secara real-time yang terhubung dengan infrastruktur TI-nya. Selain itu, bank memiliki perjanjian tingkat layanan (SLA) yang menetapkan waktu respons dan pemulihan yang diharapkan dari vendor. Jika terjadi gangguan, tim TI internal harus segera bekerja sama dengan vendor untuk mengatasi masalah dan memfasilitasi pemulihan yang cepat. Setelah insiden apa pun, bank harus menilai dampaknya terhadap operasi dan kepuasan pelanggannya, serta merevisi dan meningkatkan rencana pemulihan dan strategi manajemen risikonya. Dengan demikian, Bank Islam KCP Padang Unand dapat mengurangi dampak gangguan jaringan dari vendor TI dan memastikan kelancaran operasi sambil mematuhi standar yang ditetapkan.

**4) Pengendalian Risiko Operasional**

Strategi ini menggarisbawahi pengakuan bank akan pentingnya ketahanan sistem TI dan perlunya manajemen risiko yang efektif terhadap gangguan yang tidak terduga. Selain itu, memiliki vendor cadangan

menunjukkan komitmen bank untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada nasabahnya, bahkan selama keadaan yang menantang. Di sektor perbankan, waktu henti karena masalah TI dapat secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah dan reputasi lembaga. Dengan adanya vendor cadangan, KCP Padang Unand dapat memastikan penyelesaian yang cepat dan efisien terhadap tantangan jaringan, secara signifikan mengurangi risiko operasional yang terkait dengan kegagalan sistem TI. Secara keseluruhan, penerapan vendor cadangan jaringan atau TI ini mencontohkan pendekatan manajemen risiko yang terstruktur dan berfokus pada pencegahan dalam sektor perbankan. Hal ini tidak hanya membantu bank menjaga kesinambungan operasional tetapi juga menyoroti dedikasinya untuk meminimalkan potensi kerugian dan memastikan operasi yang stabil. Strategi ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan bank untuk meningkatkan kerangka manajemen risikonya, memastikan bahwa semua risiko potensial diantisipasi dan ditangani secara memadai. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand fokus mengelola risiko operasional yang terkait dengan sistem TI, khususnya yang bersumber dari gangguan atau kegagalan vendor jaringan di tingkat pusat. Mengingat tingginya ketergantungan perbankan terhadap infrastruktur TI yang stabil, setiap gangguan pada jaringan TI dapat mengakibatkan terganggunya layanan bagi nasabah, serta kerugian finansial dan reputasi bank. Untuk memitigasi risiko ini, bank secara proaktif telah membentuk vendor cadangan untuk jaringan TI-nya. Inisiatif ini merupakan bagian dari strategi manajemen risiko yang lebih luas yang menekankan tidak hanya bergantung pada satu vendor, tetapi lebih pada memiliki alternatif yang andal dan siap sedia jika terjadi masalah dengan vendor utama. Misalnya, jika vendor jaringan pusat mengalami masalah yang membuat jaringan utama tidak dapat dioperasikan, bank dapat dengan cepat beralih ke vendor cadangan untuk menjaga kelancaran operasional.

**5) Sistem Informasi Manajemen**

Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, pegawai memanfaatkan aplikasi Simpel BCM yang memudahkan akses informasi

terkait manajemen risiko. Aplikasi ini memungkinkan pegawai mengelola risiko operasional secara efisien, sehingga mengurangi kemungkinan risiko tersebut terjadi. Branch Manager dan Branch Operation and Service Manager bertanggung jawab menyusun dan menyampaikan laporan bulanan tentang keseluruhan penerapan manajemen risiko operasional kepada Kepala Wilayah dan SKMR (Satuan Kerja Manajemen Risiko) di kantor pusat. Laporan ini berfungsi untuk menilai potensi penyimpangan dalam praktik manajemen risiko. Pendekatan ini sejalan dengan standar yang ditetapkan oleh Ikatan Bankir Indonesia, yang menekankan bahwa sistem informasi manajemen risiko harus secara efektif mendukung proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko sambil memastikan keberhasilan penerapan kebijakan, prosedur, dan limit manajemen risiko.

**2. Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Risiko Operasional Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand**

Seluruh rangkaian dan proses manajemen risiko yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand pada risiko operasional telah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia pusat. Dalam proses manajemen risiko operasional ini, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand selalu berkoordinasi dengan Bank Syariah Indonesia pusat. Selain mengelola dan menyelesaikan risiko operasional yang ada, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand juga melakukan berbagai upaya penting untuk meminimalisir risiko operasional.

Terlebih dalam menangani risiko operasional, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand memberikan solusi untuk menyelesaikan risiko operasional tersebut. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand terlebih dahulu melakukan identifikasi risiko untuk mengetahui penyebab risiko operasional tersebut terjadi. Dengan evaluasi ini, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand dan pusat terus mengembangkan infrastruktur dan kapabilitas manajemen risiko agar menjadi lebih baik, sempurna, dan efektif.

Dalam konteks ini, semua sistem, kebijakan, dan prosedur yang diterapkan pada manajemen risiko operasional, termasuk budaya risiko operasional, sistem

pengukuran risiko operasional, dan rangka pengukuran risiko operasional, akan dievaluasi dan dikalibrasi secara berkala oleh validator independen. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa metode, alat, dan prosedur yang digunakan tetap valid dan efektif dalam mengelola risiko operasional, baik yang terkait dengan SDM, proses internal, maupun sistem IT. Validator independen memberikan penilaian objektif dan memastikan bahwa sistem manajemen risiko operasional sesuai dengan standar yang diperlukan untuk mengurangi risiko operasional.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Risiko Operasional di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung dengan praktisi di PT. Bank Syariah Indonesia tersebut. Pertama, Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand, pelaksanakan manajemen risiko operasional dilaksanakan oleh Branch Manager (BM) dan Branch Operation and Service Manager (BOSM). Langkah-langkah strategis yang dilakukan oleh BM dan BOSM dalam mengelola risiko operasional meliputi identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, pengendalian risiko, dan sistem informasi manajemen. Kedua, Proses evaluasi dalam manajemen risiko sangat penting untuk dilakukan. Dengan adanya evaluasi, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand dapat menilai apakah manajemen risiko yang diterapkan sudah berjalan dan berhasil dengan baik dalam menyelesaikan, mengelola, dan meminimalisir risiko. Dari berbagai risiko operasional yang dihadapi, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand hanya mengalami risiko yang jarang terjadi dan sedikit kesalahan. Berdasarkan kesalahan dominan disebabkan oleh kelalaian pegawai dan petugas, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand perlu meningkatkan pengembangan infrastruktur, kapabilitas manajemen risiko operasional, dan koordinasi langsung dengan pusat. Melalui evaluasi ini, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand dalam manajemen risiko operasional sudah berjalan efektif, mengurangi kemungkinan insiden, dan meminimalkan dampak risiko yang tidak dapat dihindari.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand disarankan untuk terus mempertahankan pelaksanan manajemen risiko guna meminimalisir risiko operasional. Selain itu, pengawasan dari pihak Branch Manager (BM) dan Branch Operation and Service Manager (BOSM) terhadap risiko operasional di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Unand perlu tetap dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Mukhlishin, A. S. (2018). Analisa Manajemen Risiko (Kajian Kritis Terhadab Perbankan Syariah Di Era Kontemporer. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah 5*.

Anam, H. (2023). Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah; Teori Dan Manfaat. *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*.

Anisa, C. A. (2021). Tingkat Manajemen Dan Manajer Beserta Fungsi-Fungsi Manajemen. *Leadership:Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam 2*, 150–164.

BSI. (2022). *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia.* PT Bank Syariah Indonesia.

Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia TirSurakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 83–84.

Ilyas, R. (2018). Manajemen Permodalan Bank Syaria. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 323.

Ilyas, R. (2018). Manajemen Permodalan Bank Syaria. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 323.

Maidan, A. Y. (2021). Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional Pada Pt Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Haji Miskin Pandai Sikek. *MABIS: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*.

Miftachus Surur, F. A. (2021). Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah Mandiri Operational Risk Management of an Independent Islamic Bank. 5–6.

Moh, Z. B. (2023). Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR Dalam Upaya Meminimalisir Kerugian Di Bank Syariah. *Falahiya : Research Journal of Islamic Banking and Finance 2*, 14–25.

Nurapiah, D. (2019). Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan*, 66–73.

Sulistyowati. (2021). Peluang Dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam. *WADIAH* , 38–66.

Syarofi, M. (2022). Implemetasi Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah (Studi Analisis Unit Simpan Pinjam Pola Syariah Ausath Banyuwang. *RIBHUNA : Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah* , 1–13.

Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1101–1106.