
Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu

Rahmat Putra Ahmad Hasibuan

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

E-mail: rahmatputrahasibuan@gmail.com

Article History:

Received: 01 Mei 2024

Revised: 13 Mei 2024

Accepted: 15 Mei 2024

Keywords: *Manajemen Risiko, Risiko Operasional, Bank Syariah Indonesia*

Abstract: Risiko operasional dapat dikatakan kemungkinan terjadinya kerugian akibat kegagalan atau tidak berfungsinya proses internal, manusia, dan sistem, atau karena peristiwa eksternal. Risiko ini dapat terjadi di semua jenis organisasi, baik di sektor swasta maupun public. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep dan praktik manajemen risiko operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu. Risiko operasional yang dikaji dalam penelitian ini adalah system informasi dan teknologi (IT) dan human error pada pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu dan cara memanajemen risiko tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sumber datanya adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, dan dokumentasi pada pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BSI KC Bengkulu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan dan mengelola manajemen risiko operasional dengan baik, khususnya dalam penggunaan sistem IT maupun dalam penanganan human error.

PENDAHULUAN

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip-prinsip ini bersumber dari Al-Quran dan Hadist, dan menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Menggunakan akad-akad syariah seperti mudharabah, musyarakah, dan ijarah untuk berbagai produk dan layanannya sedangkan Bank Konvensional Memakai perjanjian standar yang berlaku umum dan tidak terikat pada prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank hasil merger (penggabungan) tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia. Bank-bank tersebut adalah Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah. Proses penggabungan bank pemerintah tersebut diresmikan pada 1 Februari 2021, meskipun tergolong muda BSI langsung menjadi bank syariah terbesar di Indonesia (BSI, 2021).

Bank Syariah 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. salah satu resiko yang baru-baru ini terjadi ialah gangguan layanan dan serangan siber ransomware yang mengancam kebocoran data nasabah.

Risiko operasional merupakan ancaman kerugian yang dapat muncul dari berbagai faktor, seperti proses internal yang tidak memadai, kegagalan sistem, dan kesalahan manusia. Risiko ini selalu menyertai aktivitas bank syariah. Keberhasilan bank dalam mengelola risiko operasional akan berdampak positif pada peningkatan kualitasnya (Putri & Handayani, R 2020).

Teori Frosdick manajemen risiko menjelaskan istilah manajemen risiko sebagai: "metode melalui mana keputusan siap". Manajemen risiko dapat didefinisikan sebagai: "risk management is a rational attempt to reduce or avoid the consequences of loss or injury" artinya "manajemen risiko adalah upaya rasional untuk mengurangi atau menghindari konsekuensi kerugian atau cedera" management is a rational attempt to reduce or avoid the consequences of loss or injury" artinya "manajemen risiko adalah upaya rasional untuk mengurangi atau menghindari konsekuensi kerugian atau cedera" (Rosa, 2017).

Secara garis besar, risiko operasional dalam perusahaan khususnya perbankan disebabkan oleh empat faktor berikut. Pertama faktor manusia, kesalahan manusia dalam proses operasional, kurangnya pelatihan dan pengetahuan karyawan, kelelahan dan stres karyawan, kecurangan dan penipuan internal. Kedua faktor internal, prosedur yang tidak jelas atau tidak lengkap, dokumentasi yang tidak memadai, kontrol internal yang lemah, otorisasi yang tidak tepat, segregasi tugas yang tidak efektif. Ketiga faktor system IT, kerusakan sistem komputer atau jaringan, kegagalan software atau hardware, serangan cyber dan malware, kapasitas sistem yang tidak memadai, ketidakcocokan antar sistem. Keempat faktor eksternal, bencana alam, kerusuhan dan aksi terorisme, perubahan undang-undang dan peraturan, krisis ekonomi, fluktuasi nilai tukar, dan perubahan suku bunga (Mardiasmo, 2018).

Berdasarkan penelitian risiko operasional, terdapat beberapa faktor umum yang menyebabkan terjadinya kegagalan operasi di industri keuangan perbankan. Faktor tersebut adalah kegagalan sistem informasi dan teknologi dan kesalahan manusia (*human error*). Kasus pertama terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Kesalahan tersebut terjadi karena seorang karyawan yang salah menempatkan biaya operasional, di mana biaya pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) dimasukkan ke dalam kategori biaya barang cetakan. Kesalahan operasional tersebut menyebabkan Bank tidak memperoleh laba karena kesalahan pencatatan tersebut (Khairani, 2023). Kasus kedua adalah kegagalan Bank Syariah Indonesia mengontrol sistem IT nya secara nasional. Pada bulan Mei 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami serangan ransomware LockBit 3.0. Serangan ini mengakibatkan gangguan pada beberapa layanan BSI, seperti mobile banking, internet banking, dan ATM. Nasabah BSI tidak dapat melakukan transaksi keuangan melalui layanan yang terganggu (Kompas, 2023).

Selain faktor manusia dan sistem IT, faktor proses internal dan eksternal juga menjadi salah satu penyebab risiko operasional. Berikut merupakan kejadian berdasarkan faktor eksternal seperti perubahan perundang-undangan yang mendadak dan tidak diprediksi sebelumnya, seperti perubahan undang-undang hak konsumen, atau contoh lain seperti ancaman fisik berupa perampokan, serangan teroris, dan bencana.

Melihat berbagai permasalahan yang timbul akibat kesalahan operasional di industri perbankan. Peneliti tertarik mengkaji bagaimana konsep mitigasi ataupun manajemen risiko operasional pada bank yang berfokus pada risiko operasional pada sistem IT dan Human Error di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu.

LANDASAN TEORI

Perbankan Syariah

Menurut Antonio mengatakan bahwa perbankan syariah adalah bank yang melaksanakan

kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian yang berlandaskan hukum Islam antara bank dan pihak lain dengan tujuan penyimpanan dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang secara eksplisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil yang kemudian secara rinci dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Kemudian keluar Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengatur sistem operasional secara ganda (dual system bank). Kemudian Bank Indonesia mengeluarkan peraturan pada tahun 2001 yang mengatur kegiatan operasional dan kelembagaan berdasarkan prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang No. 21 tentang perbankan syariah (Arief, 2014).

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam (Syafii, 2018).

Menurut Muhamad, Bank Syariah dalam menjalankan kegiatannya menganut prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan mengacu pada sistem operasional Bank Syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil (profit and loss sharing) dan pembagian risiko, hal ini terlihat jelas perbedaannya dengan rekannya yaitu Bank Konvensional.

2. Prinsip Kesederajatan

Bank Syariah dalam menempatkan nasabahnya adalah dengan kedudukan yang sederajat. Hal tersebut tercermin pada hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah dan pihak bank.

3. Prinsip Ketentraman

Tujuan dari pendirian Bank Syariah adalah untuk menciptakan keseimbangan sosial dan ekonomi (material dan spiritual) agar tercapai falah (ketentraman, kesejahteraan, dan kebahagiaan).

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya aktifitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan sistem kerja serta partnership, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap umat islam. Bank syariah yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah suatu bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Dan studi kasus pada penelitian ini adalah Bank BSI cabang Bengkulu.

Manajemen Risiko

Manajemen adalah seni untuk melakukan sesuatu guna mencapai tujuan dengan bantuan

orang lain. Dalam perusahaan dalam pengelolaan manajemen untuk mencapai tujuan perlu ditempatkan manajer yang akan melakukan pengelolaan dalam departemen. Definisi manajer adalah orang yang dipercaya untuk mengelola departemen dalam perusahaan. Manajemen perusahaan yaitu melakukan Planning, Organizing, Staffing, Directing, dan Controlling perusahaan.

1. Planning (Perencanaan)

Planning adalah melakukan perencanaan tujuan perusahaan, kemudian merencanakan dan sumber daya yang akan diperlukan agar segera tercapai tujuan tersebut. Dalam perencanaan perusahaan ini akan dilakukan oleh seorang manajer didepatremen masing-masing, seorang manajer perlu membuat planning agar:

- a. Staf bekerja lebih terarah dan sesuai dengan tujuan perusahaan.
- b. Sumber daya yang dibutuhkan bisa ditentukan dengan tepat.
- c. Melalui perencanaan yang baik, seorang manajer akan mampu melihat masa depan perusahaan dan mengurangi risiko-risiko yang disebabkan keadaan ekonomi, sosial, politik, teknologi, hukum dan lain-lain.

2. Organizing (pengorganisasian)

Organizing berarti membuat struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Setiap pekerjaan dialokasikan dengan dengan jelas, wewenang dan tanggung jawab ditentukan dengan dengan jelas dan dibuatkan sistem dan prosedur sebagai pedoman karyawan bekerja. Struktur organisasi tidak bersifat statis tapi lebih bersifat dinamis sesuai dengan perubahan dan kebutuhan organisasi. Organizing juga berarti mengalokasikan tugas-tugas kepada bawahan, mengkoordinasi mereka untuk mencapai tujuan perusahaan hal ini dilakukan agar lebih efektif dan efisien sehingga semua kegiatan departemen terkoordinasi, terintegrasi sehingga ada kesatuan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

3. Staffing

Staffing berarti manajer arus menentukan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, melakukan rekrutmen dan pelatihan, staf yang sangat berpotensi harus dikembangkan dan diberi tanggung jawab yang lebih dalam perusahaan.

4. Directing (Mengarahkan)

Manajer harus memberikan pengarahan pada stafnya dan memotivasi stafnya agar mampu menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dengan penggunaan sumber daya yang seefisien mungkin. Manajer juga harus bertanggung jawab untuk menciptakan sistem komunikasi dan kejasama yang baik sehingga setiap karyawan mempunyai komitmen untuk mencapai tujuan perusahaan, mengurangi pemborosan dan penghematan biaya.

5. Controlling (Pengendalian). Controlling mencakup tiga elemen yaitu;

- a. Sistem prosedur dan standar kerja harus dibuat dan dikomunikasikan pada karyawan.
- b. Sistem pengukuran kinerja karyawan didasarkan pada standar kerja.
- c. Penyimpangan antara hasil yang dicapai (kinerja) dengan standar kerja, harus diidentifikasi dan dicarikan jalan keluarnya (Robbins & Coulter, 2019).

Teori Frosdick manajemen risiko menjelaskan istilah manajemen risiko sebagai: "metode melalui mana keputusan siap". Manajemen risiko dapat didefinisikan sebagai: "risk management is a rational attempt to reduce or avoid the consequences of loss or injury" artinya "manajemen risiko adalah upaya rasional untuk mengurangi atau menghindari konsekuensi kerugian atau cedera". Sedangkan menurut Irham Fahmi, Manajemen Risiko adalah suatu bidang ilmu yang

membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis (Frosdick, 1937).

Manajemen risiko adalah pelaksanaan fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, terutama risiko yang dihadapi oleh organisasi, perusahaan, keluarga, dan masyarakat. Jadi mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisir, menyususun, memimpin dan mengawasi program penanggulangan risiko. Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap yang dimiliki organisasi untuk mengelola, memonitor dan mengendalikan risiko yang mungkin muncul. Sistem manajemen risiko tidak hanya mengidentifikasi tapi juga harus menghitung risiko dan pengaruhnya terhadap proyek, hasilnya adalah apakah risiko itu dapat diterima atau tidak.

Selain itu Menurut Adiwarman A. Karim manajemen risiko adalah suatu rangkaian prosedur dan metodelogi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha. Di sisi lain manajemen risiko diartikan sebagai cara-cara yang digunakan manajemen untuk menangani berbagai permasalahan yang disebabkan oleh adanya risiko, mengidentifikasi manajemen risiko sebagai keseluruhan sistem pengelolaan dan pengendalian risiko yang dihadapai oleh bank yang terdiri dari seperangkat alat, teknik, proses manajemen dan organisasi yang ditujukan untuk memelihara tingkat profitabilitas dan tingkat kesehatan bank yang ditetapkan dalam corporate plan. Dalam menerapkan manajemen risiko secara efektif, baik untuk bank secara individual maupun untuk bank secara konsolidasi dengan perusahaan anak, bank melakukan minimal mencakup empat pilar, yaitu:

1. Melaksanakan tata kelola manajemen risiko bank sesuai praktik terbaik.
2. Menyediakan kerangka manajemen risiko bank yang memadai.
3. Mengupayakan kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemanfaatan dan pengendalian risiko serta menyediakan sistem informasi manajemen risiko secara memadai, dan menyediakan sumber daya manusia yang dibutuhkan baik secara kuantitas maupun kualifikasi sesuai kebutuhan.
4. Melaksanakan sistem pengendalian inter secara menyeluruh (Adiwarman, 2018).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko adalah usaha yang secara rasional ditujukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian dari risiko yang dihadapi dengan proses pengelolaan risiko yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko yang dapat mengancam kelangsungan usaha atau aktivitas perusahaan.

Menurut Abdullah Jarir secara garis besar ada empat penyebab risiko operasional yaitu faktor manusia, faktor sistem IT, faktor kegagalan proses internal, dan faktor karena kejadian eksternal.

1. Sumber Daya Manusia Sebagai Penyebab Risiko Operasional

Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, tetapi juga merupakan sumber risiko operasional bagi perusahaan. Risiko dari karyawan tersebut akan terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Menurut Hanafi Risiko yang disebabkan oleh manusia tersebut mencakup semua elemen organisasi. Risiko yang disebabkan oleh manusia membuat perusahaan harus mempunyai karyawan yang mempunyai kualifikasi, pengalaman, dan integritas yang diperlukan. Semua pegawai Bank harus memiliki integritas, pengalaman dan kompetensi yang cukup memadai untuk melaksanakan program pengendalian Risiko Operasional. Kebijakan remunerasi bank harus konsisten dengan selera atau semangat pegawai dalam mengelola Risiko. Bank wajib memberi penalti bagi yang melanggar kebijakan, tetapi juga memberi penghargaan bagi yang mentaatinya. Oleh

karena itu pegawai wajib mendapat pendidikan, pelatihan dan kompensasi atau insentif yang ada hubungannya dengan Manajemen Risiko Operasional dan Pengendalian Intern. Batasan mengenai pemisahan tugas harus tegas dan jelas agar pegawai tidak diberi tanggung jawab yang dapat menimbulkan pertentangan kepentingan. Penilaian kinerja dan insentif harus dikaitkan dengan keberhasilan mereka dalam mendekripsi, mengidentifikasi dan menilai Risiko dari kegiatan yang menjadi tanggung jawab staf dan pegawai.

2. Kegagalan proses Internal Sebagai Penyebab Risiko Operasional

Proses internal (internal process risk) adalah suatu risiko yang terkait dengan kegagalan yang menyebabkan tidak efektifnya penerapan proses atau prosedur yang berlaku dalam manajemen bank. Dalam kegiatan operasional bank sehari-hari, semua staf wajib menjalankan pedoman kerja seperti dimuat dalam prosedur dan ketentuan yang berlaku. Di dalamnya terdapat petunjuk checks and controls bagi karyawan untuk memastikan bahwa nasabah telah memperoleh pelayanan yang tepat dan bank tetap berada dalam jalur hukum serta sesuai peraturan yang berlaku. Untuk itu, bank perlu melakukan review dan penyempurnaan yang berkelanjutan atas semua internal proses dan prosedur yang berlaku sebagai bagian dari operational risk management untuk meningkatkan efisiensi. Perlu dicatat bahwa sering kali kesalahan dalam menerapkan pedoman kerja tersebut justru karena perumusannya terlalu rumit, tidak sistematis, dan sulit dicerna. Hal itu dapat menyebabkan terjadinya inefficient business practices.

3. Sistem IT Sebagai Penyebab Risiko Operasional

Dewasa ini pesatnya pertumbuhan dan luasnya kegiatan operasional bank dengan berbagai produk yang inovatif telah ditunjang oleh kemajuan teknologi dan sistem. Sayangnya dukungan itu justru telah menyebabkan ketergantungnya bank terhadap teknologi dan sistem informasi. Pada gilirannya ketergantungan itu telah menyebabkan pula datangnya ancaman risiko operasional dalam penggunaan teknologi dan sistem tersebut. Bencana yang menimpa bank sebagai akibat dari kegagalan dalam menggunakan teknologi itu malahan dapat berakibat fatal yang menghantarkan bank pada kebangkrutan. Besarnya ketergantungan bank pada teknologi saat ini telah sedemikian rupa, sehingga jika, misalnya, sistem komputer tidak bekerja dengan baik maka kegiatan operasional bank dapat terhenti untuk jangka waktu yang panjang pula. Oleh karena itu, kekhawatiran atas terjadinya technology failure telah menjadi pusat perhatian berkelanjutan dari manajemen puncak perbankan saat ini. Penerapan IT harus diakui membawa banyak perubahan dalam kegiatan operasional dan pengelolaan data bank sehingga seluruh aktivitas perbankan saat ini dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif serta memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Perkembangan produk perbankan berbasis teknologi di antaranya berupa layanan perbankan elektronik (electronic banking) dan layanan perbankan digital di mana hal ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara nontunai setiap saat melalui jaringan elektronik.

4. Kejadian Eksternal Sebagai Penyebab Risiko Operasional

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor-faktor eksternal tidak dapat dikontrol oleh bank Syariah sebab frekuensi terjadinya tidak dapat dipastikan dan pengulangan kejadian tidak dapat diprediksi terutama kejadian eksternal itu disebabkan oleh alam. Kejadian eksternal adalah risiko yang terkait dan bersumber dari peristiwa-peristiwa yang terjadi di luar pengendalian langsung namun dapat pula justru ditujukan langsung pada fasilitas dan atau manajemen bank. External risk events ini biasanya termasuk dalam kelompok jenis risiko yang berciri low frequency / high impact sehingga dapat

mengakibatkan terjadinya kerugian yang besar dan tak terduga bagi bank.

Hampir dapat dipastikan bahwa ketika external risk event ini terjadi maka perhatian masyarakat luas menjadi demikian dramatis dan liputan pers pun menjadikannya headlines. Sebagai contoh, terjadinya perampokan besar-besaran atau serangan teroris atas fasilitas perkantoran dan niaga serta perbankan. Bank-bank sesungguhnya telah secara aktif memusatkan perhatiannya pada upaya pencegahan agar terlindung dari akibat yang parah yang ditimbulkan oleh external risk events ini (Jarir, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai atau makna hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui linguistic, bahasa, atau kata-kata. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan diskriptif, yaitu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu (field research) yang bertujuan untuk memperoleh informasi dengan cara mewawancara dengan pihak-pihak terkait. Peneliti terjun langsung ke tempat penelitian yaitu pada Bank Syariah Indonesia. Untuk mendapatkan suatu gambaran atau realita yang sebenarnya mengenai Apasaja risiko operasional pada bank tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu

Manajemen risiko adalah upaya rasional untuk mengurangi atau menghindari konsekuensi kerugian atau cedera yang terjadi. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), konsep ini tercermin dalam penerapan kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional yang menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja. BSI memahami bahwa mengelola risiko operasional secara efektif merupakan bagian integral dari operasional bank untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan bisnisnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu secara konsisten melakukan evaluasi terhadap kebijakan, SOP (Standard Operating Procedure), dan manajemen risiko operasional. Evaluasi ini dilakukan minimal satu tahun sekali, disesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan kondisi internal dan eksternal BSI. Dengan demikian, bank dapat memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang dinamis.

Selain itu, BSI juga melakukan evaluasi terhadap limit risiko operasional secara berkala. Hal ini mencerminkan komitmen bank untuk memantau eksposur risiko operasionalnya dan memastikan bahwa risiko tersebut tetap dalam batas yang dapat diterima sesuai dengan risk appetite bank. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu hanya terdapat resiko operasional yang disebabkan oleh Human error atau kesalahan manusia dan Kegagal Sistem IT, Berikut Pemaparannya:

Risiko Operasional Pada Sistem IT

Sistem IT merupakan singkatan dari Sistem Informasi Teknologi (Information

Technology). Sistem ini mencakup perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komputer, infrastruktur komunikasi, serta berbagai sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses, menyimpan, mengirim, dan menganalisis informasi. Besarnya ketergantungan bank pada teknologi saat ini telah sedemikian rupa, sehingga jika, misalnya, sistem komputer tidak bekerja dengan baik maka kegiatan operasional bank dapat terhenti untuk jangka waktu yang panjang pula. Penerapan IT harus diakui membawa banyak perubahan dalam kegiatan operasional dan pengelolaan data bank sehingga seluruh aktivitas perbankan saat ini dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif serta memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Penerapan teknologi informasi (TI) dalam operasional bank memang telah membawa perubahan yang signifikan dalam efisiensi dan efektivitas kegiatan perbankan. Namun, dengan keuntungan tersebut juga datang risiko-risiko yang perlu dikelola dengan baik. Resiko operasional yang disebabkan oleh Sistem IT pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu meliputi:

1. Ganguan Komputer atau jaringan eror

Gangguan pada komputer atau jaringan yang mengalami eror dapat menghambat kinerja operasional bank, termasuk proses penginputan data dan transaksi nasabah. Contohnya, Seorang karyawan bank sedang melakukan proses penginputan data transaksi nasabah melalui sistem komputer. Namun, tiba-tiba terjadi gangguan pada jaringan komputer yang menyebabkan koneksi internet terputus atau komputer tiba-tiba down. Akibatnya, proses penginputan data terhenti secara tiba-tiba dan data yang sudah diinput belum tersimpan dengan sempurna di dalam sistem. Hal ini mengakibatkan nasabah harus menunggu lebih lama untuk menyelesaikan transaksi mereka, serta meningkatkan risiko kesalahan data atau kehilangan data transaksi yang sudah dimasukkan sebelumnya.

2. ATM Error

Kegagalan teknis pada mesin ATM dapat mengakibatkan kesulitan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Contohnya Sebuah mesin ATM tidak mengeluarkan uang tunai setelah proses transaksi selesai, menyebabkan nasabah tidak menerima uang yang diharapkan atau kartu ATM tiba-tiba tertelan.

3. Pemadaman Listrik

Pemadaman listrik yang tidak terduga dapat mengganggu operasional bank dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi. Contohnya Saat terjadi pemadaman listrik di kantor cabang, sistem komputer dan lampu di area layanan nasabah menjadi mati, menyebabkan gangguan dalam pelayanan.

4. Serangan Siber:

Serangan siber dapat mengancam keamanan data nasabah dan infrastruktur IT bank, mengakibatkan potensi pencurian data atau kerusakan sistem. Contohnya, sebuah serangan ransomware mengenkripsi data penting bank, memaksa bank membayar tebusan besar untuk mendapatkan kembali akses ke data tersebut.

5. Selain itu, ketergantungan pada TI juga berarti bank harus memastikan keandalan sistem dan infrastruktur mereka. Gangguan teknis seperti komputer down atau jaringan yang error dapat mengganggu operasional bank dan menyebabkan kerugian finansial serta reputasi.

Dengan demikian, dalam menghadapi tantangan keamanan TI, bank perlu mengadopsi pendekatan yang holistik, termasuk investasi dalam sistem keamanan yang canggih, pelatihan karyawan tentang kesadaran keamanan cyber, dan kerja sama dengan otoritas terkait untuk mengurangi risiko dan melindungi data nasabah serta reputasi perusahaan. Bagaimana pihak manajemen resiko mengatasi risiko operasional yang disebabkan oleh Sistem IT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu.

Manajemen Risiko Operasional Pada Sistem IT

1. Perbaikan Jaringan dan Penanganan Gangguan

BSI mengambil tindakan langsung untuk memperbaiki jaringan dan menangani gangguan komputer down atau hang dengan melibatkan ahli IT internal. Perbaiki dan perbarui sistem komputer dan jaringan secara berkala untuk memastikan kinerja yang optimal dan mencegah terjadinya gangguan. Ini termasuk melakukan pembaruan perangkat lunak, perbaikan kerentanan keamanan, dan memperbarui perangkat keras sesuai kebutuhan. Dengan memastikan infrastruktur IT selalu terjaga, Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu dapat meminimalkan risiko terjadinya gangguan sistem yang dapat mengganggu operasional bank. Langkah ini mencerminkan pentingnya respons yang cepat dan efisien dalam mengatasi insiden keamanan cyber. Penyimpanan Data yang Aman, Dengan memindahkan atau menyimpan data pada komputer induk, BSI menunjukkan kesadaran akan pentingnya backup dan penyimpanan data yang aman sebagai langkah untuk mengurangi risiko kehilangan data. ini merupakan cara mengatasi computer down dan jaringan Error.

2. Monitoring dan Pemeliharaan ATM

Lakukan pemantauan rutin terhadap mesin ATM untuk mendeteksi potensi kerusakan atau kegagalan teknis secara dini, serta pastikan perbaikan dilakukan dengan cepat. Ini melibatkan pemantauan terus-menerus terhadap kondisi fisik mesin ATM, ketersediaan uang tunai, serta pengujian rutin terhadap fungsi teknis seperti pembaca kartu dan dispenser uang. Dengan melakukan pemeliharaan yang teratur, bank dapat meminimalkan risiko gangguan pada layanan transaksi nasabah melalui mesin ATM. ini merupakan cara mengatasi ATM Error.

3. Pemantauan dan Pencegahan Pemadaman Lampu

Pasang sistem cadangan seperti generator listrik untuk mengatasi pemadaman lampu yang tidak terduga dan pastikan infrastruktur bank dapat beroperasi dengan lancar tanpa gangguan listrik. Selain itu, lakukan pemantauan terhadap sistem kelistrikan secara berkala untuk mendeteksi potensi masalah atau kelemahan dalam pasokan listrik. Dengan langkah ini, bank dapat memastikan bahwa layanan tetap tersedia bagi nasabah bahkan saat terjadi pemadaman listrik. ini merupakan cara mengatasi jika terjadi pemadaman listrik mendadak.

4. Perkuat Keamanan Siber.

Implementasikan langkah-langkah keamanan siber yang ketat seperti firewall, enkripsi data, dan sistem deteksi intrusi untuk mencegah serangan siber dan melindungi data nasabah. Selain itu, lakukan pemantauan aktif terhadap ancaman siber yang mungkin timbul dan tanggap dengan cepat terhadap insiden keamanan yang terdeteksi. Dengan mengintegrasikan lapisan keamanan yang kokoh, bank dapat meminimalkan risiko pencurian data atau gangguan pada infrastruktur IT mereka. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu telah mengambil langkah-langkah proaktif dalam mengelola risiko operasional terkait infrastruktur IT, layanan ATM, pemadaman listrik, dan keamanan siber. ini merupakan cara mengatasi jika terjadi serangan siber.

Risiko Operasional Pada Human Error

Resiko operasional yang disebabkan oleh human error di BSI KC Bengkulu meliputi beberapa kejadian, antara lain:

1. Kesalahan dalam pembuatan penginputan data oleh Customer Service (CS)

Sebagai kesalahan dalam menginputkan data transaksi nasabah ke dalam sistem.

Akibat kesalahan ini, data transaksi nasabah menjadi tidak akurat, berpotensi mengganggu pengelolaan rekening nasabah, dan mencatat keuangan bank dengan tidak benar. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan bank.

2. Kesalahan tarik tunai ataupun setor tunai pada teller.

Kesalahan dalam proses penarikan atau penyetoran tunai oleh teller dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara jumlah yang diminta atau disetorkan dengan catatan transaksi nasabah. Contohnya Seorang teller bank melakukan kesalahan dalam proses penarikan tunai dari rekening nasabah, mengakibatkan nasabah menerima jumlah yang lebih sedikit daripada yang diminta. Kesalahan dalam memasukkan data transaksi transfer antar rekening, yang berpotensi menyebabkan dana dikirim atau diterima oleh pihak yang salah. Kesalahan dalam penarikan uang nasabah oleh teller, seperti memberikan jumlah uang yang kurang dari yang diminta oleh nasabah. Misalnya, nasabah meminta penarikan sebesar Rp100.000.000, namun teller hanya memberikan Rp90.000.000. Hal ini dapat mengakibatkan komplain dari nasabah dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan bank. Kejadian-kejadian ini menunjukkan pentingnya penerapan prosedur yang tepat dan pelatihan yang memadai bagi karyawan untuk mengurangi risiko human error dalam operasional bank.

3. Kesalahan dalam komunikasi antara departemen atau individu dalam bank.

Kesalahan tersebut dapat menyebabkan ketidaksepakatan atau kesalahpahaman. Misalnya, jika departemen yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana tidak berkomunikasi secara efektif dengan departemen pemasaran tentang produk baru atau promosi yang sedang berlangsung, maka pemasaran mungkin tidak dapat memberikan informasi yang tepat kepada nasabah. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaksepakatan antara informasi yang diberikan kepada nasabah dan ekspektasi yang sebenarnya dari bank.

4. Kesalahan dalam memberikan layanan pelanggan.

Seperti kurangnya tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah, juga dapat merugikan bank. Misalnya, jika seorang nasabah mengirimkan keluhan melalui email atau melalui layanan pesan bank dan tidak mendapatkan tanggapan yang memadai atau cepat dari pihak bank, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah dan merugikan reputasi bank. Kesalahan semacam ini dapat mengakibatkan kehilangan kepercayaan nasabah dan bahkan kehilangan nasabah secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kesehatan keuangan bank. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memiliki sistem yang efektif untuk menangani komunikasi dan layanan pelanggan dengan baik guna meminimalkan risiko kesalahan dalam hal ini.

Manajemen Risiko Operasional Pada Human Error

Manajemen risiko yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu untuk mengatasi risiko operasional yang disebabkan oleh human error mencakup beberapa langkah strategis:

1. Peningkatan Kesadaran dan Pelatihan bulanan Karyawan.

Peningkatan kesadaran dan pelatihan karyawan merupakan bagian integral dari strategi manajemen risiko yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu untuk mengoptimalkan kinerja dan mengurangi risiko human error dalam operasional bank. BSI secara rutin menyelenggarakan sesi pelatihan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari prosedur operasional hingga penggunaan sistem, simulasi kasus

dan pelatihan etika kepatuhan. Dalam pelatihan ini, karyawan diajarkan tentang langkah-langkah yang harus diikuti dalam menangani transaksi nasabah, pengelolaan dokumen, dan proses internal bank lainnya. Pada pelatihan penggunaan sistem Karyawan dilatih untuk menggunakan perangkat lunak dan platform perbankan digital dengan efektif, termasuk proses input data yang akurat dan pengelolaan informasi sensitif. Sesi simulasi kasus di mana karyawan diberikan skenario-skenario yang menuntut keputusan cepat dan tepat. Hal ini membantu karyawan untuk mengasah keterampilan mereka dalam mengidentifikasi masalah, mengambil keputusan, dan bertindak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan juga tentang etika dan kepatuhan regulasi kepada karyawan. Pelatihan ini membantu karyawan untuk memahami pentingnya beroperasi sesuai dengan prinsip syariah dan aturan yang berlaku di industri perbankan. Dengan menerapkan pelatihan ini secara teratur, BSI dapat memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan tepat dan akurat. Hal ini tidak hanya membantu mengurangi risiko human error dalam operasional bank, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah dan menjaga reputasi bank sebagai lembaga keuangan yang andal dan berkualitas. Manajemen di atas merupakan penanggulangan dari resiko Kesalahan dalam pembuatan penginputan data oleh Customer Service (CS), Kesalahan Tarik tunai ataupun setor tunai pada teller.

2. **Sharing Sesion.**

Sharing Session adalah kegiatan di mana para karyawan bank berkumpul secara berkala untuk saling berbagi pengetahuan, pengalaman, dan informasi terkini terkait dengan pekerjaan mereka. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kolaborasi, memperkuat tim, dan memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Contoh penerapan Sharing Session di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu adalah sebagai berikut: Setiap bulan, BSI mengadakan sesi sharing yang melibatkan semua karyawan dari berbagai departemen. Pada sesi ini, karyawan diberikan kesempatan untuk mempresentasikan proyek atau tugas yang sedang mereka kerjakan, berbagi pengalaman sukses, atau memberikan pembaruan tentang perkembangan terbaru dalam industri perbankan. Selain itu, sesi sharing juga dimanfaatkan untuk mendiskusikan masalah atau tantangan yang dihadapi oleh karyawan dan mencari solusi secara bersama-sama. Diskusi terbuka dan kolaboratif seperti ini membantu dalam mengidentifikasi masalah dengan cepat dan menemukan strategi yang efektif untuk mengatasinya. Para karyawan juga dapat menggunakan sesi sharing sebagai kesempatan untuk belajar dari satu sama lain dan meningkatkan pemahaman mereka tentang berbagai aspek pekerjaan di bank. Misalnya, seorang karyawan dari bagian pelayanan nasabah dapat berbagi tips dan trik tentang cara mengatasi keluhan nasabah, sementara karyawan dari bagian IT dapat memperkenalkan teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi operasional. Dengan mengadakan sesi sharing secara teratur, BSI tidak hanya membangun budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif, tetapi juga memastikan bahwa pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh setiap karyawan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Di adakannya sharing session tersebut adalah upaya penanggulangan, Kesalahan dalam komunikasi antara departemen atau individu dalam bank dan Kesalahan dalam memberikan layanan pelanggan.

3. **Memberi Reward Pada Karyawan.**

Memberi reward pada karyawan merupakan salah satu strategi penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di sebuah bank. Hal ini bertujuan untuk memotivasi

karyawan, meningkatkan kinerja, serta mempertahankan mereka agar tetap produktif dan loyal terhadap perusahaan. Berikut adalah contoh penerapan memberi reward pada karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu: BSI memberikan apresiasi kepada karyawan yang telah menunjukkan kinerja luar biasa dalam menjalankan tugas mereka. Penghargaan ini dapat berupa sertifikat penghargaan, hadiah tunai, atau bonus kinerja. Pemberian reward pada karyawan tidak hanya memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik, tetapi juga meningkatkan rasa bangga dan loyalitas terhadap perusahaan. Hal ini juga menciptakan budaya kerja yang positif dan berkontribusi pada citra perusahaan di mata karyawan dan masyarakat luas.

4. Respons Cepat dan Transparan terhadap Kesalahan serta Komunikasi yang Efektif dengan Nasabah.

Ketika terjadi kesalahan, BSI menghadapinya dengan cepat dan transparan. Mereka memiliki prosedur yang jelas untuk menangani keluhan nasabah dan berupaya memperbaiki kesalahan secepat mungkin. BSI menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah dan berusaha menjelaskan dengan jelas serta memberikan solusi yang memuaskan terkait kesalahan yang terjadi. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

5. Pertimbangan Pemberian Kompensasi atau Permintaan Maaf.

Sebagai bagian dari tanggung jawab mereka untuk memperbaiki kesalahan dan memelihara kepercayaan nasabah, BSI mempertimbangkan untuk memberikan hadiah atau meminta maaf secara langsung kepada nasabah yang terkena dampak kesalahan. Ini dilakukan melalui pertemuan pribadi antara nasabah yang terkena dampak dan pihak manajemen bank, di mana mereka secara langsung menyampaikan permintaan maaf dan menjelaskan langkah-langkah yang telah diambil untuk memperbaiki situasi tersebut. Manajemen di atas atas dasar dari Kesalahan dalam memberikan layanan pelanggan.

KESIMPULAN

Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu telah mengambil langkah-langkah proaktif dalam mengelola risiko operasional terkait infrastruktur IT, layanan ATM, pemadaman listrik, dan keamanan siber. ini merupakan cara mengatasi jika terjadi serangan siber. Langkah-langkah manajemen risiko kesalahan human error menunjukkan komitmen BSI dalam mengelola risiko operasional yang disebabkan oleh risiko IT dan human error dengan efektif, dengan fokus pada pencegahan, respons cepat, komunikasi yang efektif, dan pertanggungjawaban kepada nasabah.

DAFTAR REFERENSI

- Adiwarman A. Karim. (2019). Bank Syariah dan Manajemen Risikonya. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Arief, R. (2014). Bank Syariah: Konsep, Prinsip, dan Praktiknya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bank Syariah Indonesia (2021). Sejarah Bank Syariah Indonesia.
- Frostdick, C. E. (1937). Administrative policy. New York: Harper & Brothers.
- Jarir, A. (2016). Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Khairani, Desy (2023). Analisis risiko operasional bank syariah indonesia kcp gunung tua. *Jurnal.IAIN Padang Sidimpuan*, 2(1).
- Kompas (2023). Layanan BSI Eror Diduga Terkena Serangan Ransomware, Virus Apa Itu?.
- Mardiasmo, M. (2018). Pengaruh Risiko Operasional dan Risiko Kredit Terhadap Profitabilitas

- Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 20(2), 171-184.
- Putri, D. A., & Handayani, R. (2020). Pengaruh Pengelolaan Risiko Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(1), 1-12.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). Management principles and practices (16th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Rosa, Ris Serly Agnesia. (2017). “Analisis Manajemen Risiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta). *BMC Public Health*, 18(1). 1 1–8.
- Syafii Antonio, Muhammad. (2018). Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah. Yogyakarta: CV. Pustaka Pelajar.