

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KC. BELITANG****Imam Royani Hamzah\*, Rista Amelia, Siti Khusnia**

IAI Nusantara Ash-Shiddiqiyah, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan

Email: imamroyani164@gmail.com\*

---

**ABSTRAK****Kata Kunci:** Manajemen Risiko, Risiko Operasional, Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengendalian manajemen risiko operasional pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang. Pengendalian risiko dalam perbankan sangat diperlukan dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah. Risiko operasional terjadi ketika adanya kegagalan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, dan kegagalan sistem, atau karena peristiwa eksternal. Risiko operasional yang dikaji dalam penelitian ini adalah sistem informasi dan teknologi (IT), *human error* dan sistem pengelolaan manajemen risiko operasional pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi pada pihak terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen operasional yang terjadi di Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang sudah menunjukkan komitmen yang baik dalam proses penerapan, pengelolaan, dan pengendalian khususnya penanganan *human error*, akan tetapi masih lemah dalam pengelolaan dan pengendalian sistem IT.

**Keywords:** Risk Management, Operational Risk, Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the operational risk management control system at Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang. Risk control in banking is very necessary in order to maintain customer trust. Operational risk occurs when there is a failure or malfunction of internal processes, human error, and system failures, or due to external events. The operational risks studied in this study are information and technology (IT) systems, human error and operational risk management systems at Bank Sumatra Babel Syariah KC Belitang. This research uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques through interviews and documentation on related parties. The results of this study show that the operational management process that occurs at Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang has shown a good commitment in the process of implementation, management, and control, especially handling human error, but is still weak in the management and control of IT systems.*

---

**PENDAHULUAN**

Pengendalian risiko dalam perbankan sangat diperlukan dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah. Salah satu faktor yang menjaga kesehatan bank adalah sistem

manajemen risiko yang efektif dan efisien. Sistem manajemen risiko yang efektif akan berdampak pada profitabilitas bank dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank untuk menyimpan dananya, mengingat lembaga perbankan merupakan sektor penting yang menentukan pembangunan nasional yaitu sebagai financial intermediary.

Risiko merupakan potensi atau kemungkinan kerugian yang akan terjadi karena disebabkan oleh terjadinya suatu peristiwa (Kunaifi and Ubaidillah 2021). Sedangkan Risiko dalam perbankan merupakan suatu peristiwa atau kejadian, baik hal tersebut dapat diperkirakan ataupun tidak, serta dapat memberikan dampak yang negatif untuk perbankan tersebut. Risiko dapat ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya (*future*) dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat ini (Sintha, 2021).

Lembaga perbankan mempunyai kewajiban untuk menerapkan manajemen risiko perbankan yang efektif dan efisien. Terdapat 8 jenis risiko yang terjadi diperbankan yaitu: risiko kredit, risiko likuiditas, risiko pasar, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategi, dan risiko kepatuhan. Dari delapan resiko tersebut perbankan harus bisa menganalisa resiko yang akan terjadi dimasa depan. Dalam penelitian ini penulis akan berfokus pada manajemen resiko operasional yang ada di perbankan syariah yaitu : Bank Sumsel Babel Syariah Kc. Belitang.Siska Yuli Anita et al., (2023) Manajemen Risiko, PT. Global Eksekutif Teknologi, Sumatera Barat.

Risiko operasional terjadi pada semua lembaga atau perusahaan termasuk perbankan. Manajemen risiko operasional yang efektif sangat penting bagi perbankan karena dapat membantu mengurangi potensi kerugian, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan reputasi bank, memenuhi persyaratan regulasi. Perubahan teknologi yang pesat meningkatkan resiko baru yang belum terdeteksi, kejahatan siber yang menjadi ancaman finansial dan reputasi perbankan, kompleksitas operasional bank yang semakin berkembang yang mengakibatkan banyaknya tantangan yang dihadapi perusahaan dalam menghadapi resiko operasional. Oleh karena itu, manajemen risiko operasional yang efektif sangat penting bagi bank untuk mengurangi potensi kerugian, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan reputasi, dan memenuhi persyaratan regulasi.

Risiko operasional merupakan salah satu risiko yang melekat pada kegiatan perbankan. Lembaga perbankan perlu memahami serta menerapkan komponen manajemen resiko operasional seperti: identifikasi risiko, penilaian risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko. sebelum pelaksanaan proses identifikasi, perbankan terlebih dahulu melakukan pengukuran dan analisis terhadap risiko operasional yang akan dihadapi. Hal yang sangat penting dalam penerapan manajemen risiko oprasional yakni dengan cara melaksanakan prosedur-prosedur sesuai dengan SOP yang berlaku dan melaksanakan pengelolaan dan meminimalisir risiko, sehingga semua kegiatan usahanya dapat berjalan dengan kondusif dan sesuai dengan yang diinginkan. Mengenai kemungkinan terjadinya kerugian yang akan dialami oleh bank syariah di masa yang akan datang, bank syariah bisa mengambil sebuah keputusan yang sesuai berdasarkan informasi yang sudah didapat sebagai tolak ukur untuk kinerjanya (Rizki, 2020).

Tahap pertama dalam proses manajemen risiko operasional adalah mengidentifikasi risiko operasional. Perusahaan harus mengidentifikasi semua jenis dan karakteristik risiko operasional dalam setiap produk dan aktifitas usaha secara berkala kedalam lima kelompok penyebab kejadian kerugian yaitu: kegagalan proses internal perusahaan, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan sistem, kerugian yang disebabkan kejadian dari luar perusahaan, pelanggaran peraturan dan hukum yang berlaku.

Penilaian risiko merupakan bagian penting dari manajemen risiko di perbankan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengevaluasi risiko yang dihadapi bank agar dapat diambil tindakan yang tepat untuk mengurangi atau mengendalikan risiko tersebut. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 18/POJK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum bahwa proses penilaian risiko biasanya terdiri dari beberapa tahapan, seperti identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, mitigasi risiko, dan pemantauan risiko.

Proses pengendalian risiko dalam lembaga perbankan bertujuan untuk mengurangi atau meminimalkan dampak negatif dari risiko yang teridentifikasi terhadap operasional dan kinerja bank. Proses pengendalian risiko menurut peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) Nomor 18/POJK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum bahwa proses pengendalian risiko harus melalui evaluasi risiko, pemilihan strategi pengendalian risiko, implementasi pengendalian risiko, pemantauan dan evaluasi. Sedangkan pemantauan risiko melalui beberapa tahapan seperti pengumpulan data, analisis data, pelaporan risiko, tindak lanjut dan evaluasi.

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 (Prakarsa, 2024).

#### 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.

#### 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 dan controls bagi karyawan untuk memastikan bahwa nasabah telah memperoleh pelayanan yang tepat dan bank tetap berada dalam jalur hukum serta sesuai peraturan yang berlaku.

### 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 ketergantungannya 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.

### 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.

Terdapat penelitian yang membahas tentang manajemen risiko operasional, seperti penelitian yang dilakukan oleh Hoirul Anam (2023), menunjukkan hasil bahwa manajemen risiko operasional sangat penting bagi keberlangsungan bank syariah mendatang dan manajemen yang baik akan meminimalisir kesalahan sistem operasional yang tidak diinginkan. Penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Rahmat Putra Ahmad Hasibuan (2024), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BSI KC Bengkulu berkomitmen kuat dalam menerapkan dan mengelola manajemen risiko operasional dengan baik, khususnya dalam penggunaan sistem IT maupun dalam penanganan *Human Error*. Dari hasil penelitian sebelumnya memberikan penjelasan bahwa risiko operasional menjadi salah satu elemen yang memerlukan perhatian serius, terutama dalam era digital nasabah semakin mengandalkan teknologi untuk melakukan berbagai transaksi.

Masalah yang sering dihadapi oleh bank Sumsel Babel adalah Risiko operasional seperti *human Error* dan infrastruktur IT. Dilansir dari [laporpak.co.id](http://laporpak.co.id) terjadi krisis kepercayaan konsumen Bank Sumsel Babel cabang pangkal pinang menjadi fenomena yang tidak dianggap sepele. Hal ini disebabkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan dan buruknya pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel, baik secara online ataupun offline penulis mengidentifikasi beberapa temuan terkait operasional Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang yang memengaruhi kelancaran layanan. Adanya risiko operasional yang tidak ditangani dengan baik, maka akan menghambat kinerja bank serta menurunkan kepercayaan nasabah. Beberapa temuan tersebut yaitu : Komplain Atas ATM yang lemot, Transaksi Gagal di M-Banking Tapi Saldo Berkurang, Keterbatasan Fitur di M-Banking, serta Kerusakan Pada Mesin ATM.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam tentang pelaksanaan Manajemen Risiko Operasional yang terjadi di Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik makna, dan aspek tersebut dapat diungkapkan melalui bahasa atau kata-kata. Metode yang digunakan menggunakan penelitian lapangan (*Field reserch*). Metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi dengan cara wawancara dengan pihak-pihak terkait. Peneliti turun langsung ke lapangan tempat penelitian untuk mendapatkan gambaran atau realita yang sebenarnya terjadi di lokasi penelitian. Lokasi yang dipilih dalam penelitian adalah Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu dengan cara melakukan observasi dan wawancara dengan pihak Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang. Data sekunder berupa artikel ilmiah, maupun riset yang berhubungan dengan bahan kajian penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Miles dan Huberman, yaitu proses analisis data melibatkan empat langkah penting yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Risiko Operasional Bank Sumsel Babel KC Belitang**

Bank Sumsel Babel Syariah menghadapi sejumlah kendala dalam operasional yang berhubungan erat dengan teknologi dan layanan perbankan digital. Kendala tersebut dapat mengakibatkan risiko yang perlu ditangani secara proaktif agar tidak berdampak lebih besar terhadap reputasi dan kinerja Bank Sumsel Babel Syariah.

Berikut ini adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang yang secara langsung mempengaruhi risiko operasional :

#### **1. Komplain Atas ATM yang Lambat.**

Salah satu risiko operasional yang sering menjadi keluhan nasabah adalah performa mesin ATM yang lambat atau lelet. Nasabah sering menghadapi situasi di mana waktu transaksi melalui ATM membutuhkan waktu yang lebih lama dari biasanya. Hal ini menyebabkan antrian panjang di beberapa lokasi ATM, terutama pada jam-jam sibuk. Dari sudut pandang operasional, hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan nasabah, tetapi juga menambah beban kerja bagi bank karena harus menangani lebih banyak keluhan nasabah terkait waktu transaksi yang lambat.

Lambatnya performa ATM bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan bandwidth jaringan yang digunakan oleh mesin ATM, kapasitas mesin yang sudah usang, atau kesalahan teknis lainnya. Risiko operasional ini perlu diatasi melalui pemeliharaan rutin yang lebih intensif serta peningkatan infrastruktur teknologi yang digunakan oleh mesin ATM agar dapat beroperasi dengan lebih cepat dan efisien.

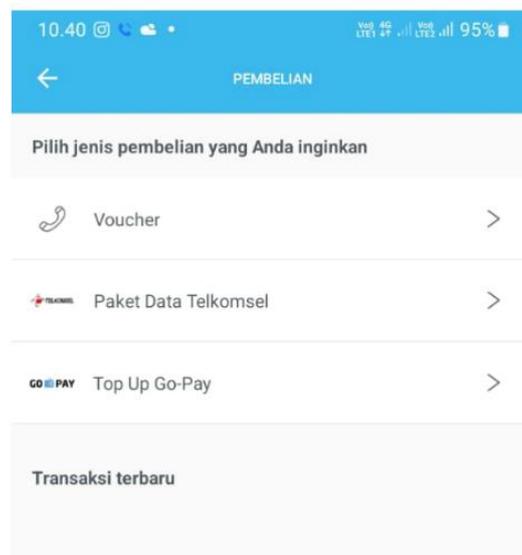
Beberapa titik ATM BPD Sumsel Babel KC Syariah yang ada disekitar Belitang yaitu:

- a. ATM KCP Syari'ah Belitang (Kantor)
- b. ATM KCP Syari'ah (Rumash Sakit Islam AT-Taqwa)

## 2. Transaksi Gagal Namun Saldo Terpotong di M-Banking

Keluhan lain yang sering muncul terkait layanan digital adalah transaksi gagal yang terjadi pada aplikasi M-banking Bank Sumsel Babel Syariah (BSB), di mana ada nasabah yang datang ke kantor Bank Sumsel Babel Syariah melaporkan bahwa adanya konfirmasi transaksi gagal, akan tetapi saldo mereka terpotong. Masalah ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan nasabah tentunya, karena adanya ketidakpastian dalam proses transaksi. Jika masalah ini tidak segera diatasi, risiko ini dapat berdampak buruk pada tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang ditawarkan.

Risiko operasional yang terjadi pada layanan M-banking umumnya berhubungan dengan kegagalan sistem atau kesalahan teknis pada server bank atau Error by system.



**Gambar 1. Mobile Banking Bank Sumsel Babel KC Belitang**

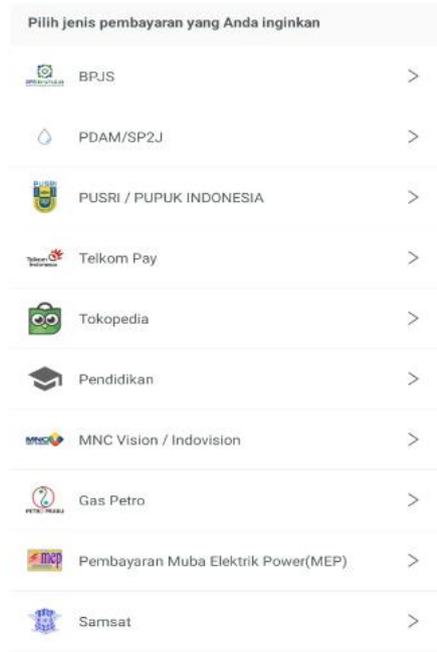
Sumber: *Mobile Banking BSB*

Pada gambar 1 menjelaskan bahwa bank Sumsel Babel KC Beitang sudah mempunyai beberapa jenis pembayaran termasuk tokopedia. Akan tetapi untuk future Top Up E-Wallet Dana dan Shoppe-Pay belum ada. Hal ini memberikan penjelasan bahwa pada aplikasi *Mobile Banking* bank Sumsel Syariah Babel KC Belitang belum mempunyai pelayanan yang optimal.

## 3. Keterbatasan Produk pada Aplikasi M-Banking

Selain kendala teknis, nasabah juga mengeluhkan keterbatasan fitur yang tersedia di aplikasi M-banking BSB Mobile. Nasabah merasa bahwa aplikasi tersebut tidak mendukung transaksi top-up untuk platform e-wallet populer seperti Dana dan ShopeePay. Sedangkan yang terdapat dalam M-Banking BSB Mobile hanya ada future top-up untuk platform e-wallet Go-Pay dan Tokopedia saja. Hal ini dianggap sebagai salah satu kekurangan yang signifikan, mengingat

perkembangan ekonomi digital dan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak menggunakan layanan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari. Ketidak mampuan aplikasi M-banking untuk memenuhi kebutuhan transaksi ini berpotensi meningkatkan risiko kehilangan nasabah ke bank lain yang menawarkan layanan lebih lengkap.



**Gambar 2. Mobile Banking Bank Sumsel Babel KC Belitang**

Sumber: *Aplikasi Mobile Banking BSB*

Risiko operasional yang terkait dengan kurangnya inovasi produk, dapat diatasi dengan memperluas cakupan layanan di aplikasi M-banking, termasuk menambahkan fitur top-up untuk platform e-wallet yang banyak digunakan. Dengan menyediakan produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah, Bank Sumsel Babel Syariah dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan memperkuat posisinya di pasar.

#### 4. Kerusakan pada Mesin ATM

Kerusakan fisik atau teknis pada mesin ATM juga merupakan salah satu sumber risiko operasional yang sering muncul. Ada beberapa laporan nasabah tentang ATM yang tidak berfungsi dengan baik atau mengalami gangguan teknis yang terletak di Kantor cabang sehingga menghalangi mereka untuk melakukan transaksi. Kerusakan pada ATM tidak hanya mengganggu kelancaran operasional, tetapi juga dapat menurunkan kepuasan nasabah dan reputasi bank di mata masyarakat.



**Gambar 3. ATM Bank Sumsel Babel Syari'ah KC Belitang**  
 Sumber: *BPD Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Belitang*

Bisa disimpulkan Bahwa ada 4 macam Risiko yang terjadi pada BPD Sumsel Babel cabang Pembantu Syari'ah Belitang, yang mana bisa dikelompokkan kedalam table berikut ini:

**Table 1. Macam-Macam Risiko Operasional Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang**  
 Sumber : *Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang*

No	Jenis Risiko Operasional	Macam-Macam Risiko Operasional
1	Risiko Teknologi	Komplain Atas ATM yang Lambat
2	Risiko Kegagalan Sistem	Transaksi gagal namun saldo tepotong Pada Mobile Banking
3	Risiko Kepatuha Layanan	Keterbatasan Produk Pada M-Banking
4	Risiko Kerusakan Pada Infrastruktur Fisik	Kerusakan Pada Mesin ATM

Risiko Kesalahan teknologi mengacu pada keterbatasan dalam perangkat lunak atau sistem bank yang menghambat kemampuan bank untuk memberikan layanan yang sesuai harapan nasabah. Pada BPD Sumsel Babel Syariah, ini tampak pada kurangnya layanan transaksi digital yang optimal. Misalnya, transaksi melalui M-Banking yang sering gagal atau memiliki proses yang lambat akan membuat nasabah merasa kurang nyaman menggunakan layanan ini.

Pada Risiko Kegagalan Sistem Sendiri terdapat pada transaksi gagal namun saldo tepotongdi M-Banking. Hal ini sering disebabkan oleh masalah teknis pada server atau perangkat lunak bank yang mengakibatkan transaksi yang tidak sukses tetap tercatat

sehingga saldo nasabah berkurang. Masalah ini memerlukan sistem monitoring transaksi yang efektif dan respon cepat untuk mengembalikan saldo.

Risiko Kepatuhan mencakup kegagalan dalam memenuhi standar layanan yang diharapkan oleh nasabah dan dampak dari ketidaksesuaian layanan terhadap kebutuhan nasabah. Beberapa poin termasuk Keterbatasan dalam Fitur M-Banking yang mana aplikasi yang belum menyediakan fitur lengkap, seperti top-up untuk e-wallet tertentu, membuat nasabah merasa kurang puas karena kebutuhan transaksi mereka tidak terpenuhi sepenuhnya. Bank yang tidak mampu mengikuti standar layanan terkini berisiko kehilangan nasabah karena pergeseran preferensi nasabah terhadap layanan digital yang semakin penting.

Risiko Kerusakan Pada Infrastruktur Fisik mencakup kerusakan atau malfungsi pada perangkat keras seperti ATM yang menghambat operasional bank dan mengganggu layanan kepada nasabah. Dalam laporan, ini tampak pada Kerusakan Fisik pada ATM yang mana gangguan yang terjadi karena masalah teknis pada bagian fisik ATM, seperti layar yang tidak responsif atau tombol yang aus, mengakibatkan kerusakan dan penurunan performa mesin. Karena ATM adalah fasilitas layanan penting, kerusakan ini menghambat aksesibilitas nasabah dan menurunkan reputasi bank. TM yang sering rusak menunjukkan pentingnya pemeliharaan preventif, yang perlu dilakukan secara berkala oleh teknisi untuk menjaga kinerja mesin dan memperpanjang usia perangkat keras.

### **Implementasi Manajemen Risiko Operasional di Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang**

Manajemen risiko operasional adalah proses yang diterapkan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, menilai, mengelola, dan memantau risiko yang muncul dari operasi sehari-hari. Risiko operasional mencakup berbagai risiko yang tidak termasuk risiko pasar atau kredit, tetapi lebih berfokus pada risiko internal seperti kegagalan proses, kegagalan sistem, kegagalan sumber daya manusia, atau peristiwa eksternal seperti bencana alam atau gangguan operasional. Tujuan utama manajemen risiko operasional adalah meminimalkan potensi kerugian akibat risiko tersebut agar proses bisnis tetap berjalan lancar tanpa hambatan berarti yang dapat mempengaruhi kinerja dan reputasi perusahaan. Proses manajemen risiko merupakan tindakan dari seluruh entitas terkait di dalam perusahaan yang didalamnya terdapat berbagai tahapan yang saling berkaitan dan berulang untuk saling melengkapi dan menyempurnakan.

Manajemen risiko merujuk pada upaya untuk mengurangi kemungkinan kerugian. Konsep ini mencakup kegiatan identifikasi risiko untuk mengenali dan memahami potensi ancaman risiko, selanjutnya analisis, dan kontrol risiko dalam setiap aspek operasional perusahaan. Manajemen risiko operasional di Bank Sumsel Babel Syariah menjadi krusial untuk meminimalkan dampak dari risiko-risiko di atas. Bank Sumsel Babel Syariah perlu menerapkan pendekatan yang komprehensif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mengatasi risiko operasional agar dapat mempertahankan performa layanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan nasabah. Beberapa langkah aplikasi manajemen risiko operasional yang dapat diterapkan di Sumsel Babel Syariah KC Belitang dengan beberapa risiko yang sudah dijelaskan diatas antara lain :

## 1. Peningkatan Pemeliharaan Mesin ATM

Dalam upaya menjaga kualitas layanan dan kepercayaan nasabah, bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang secara berkala melakukan peningkatan pemeliharaan mesin ATM yang tersebar di berbagai lokasi strategis. Peningkatan pemeliharaan ini mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pemeriksaan rutin hingga penggantian suku cadang yang sudah usang. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap mesin ATM dapat berfungsi dengan optimal, mengurangi risiko gangguan layanan, dan memastikan bahwa nasabah dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman.

Pemantauan mesin ATM atau Follow Up juga dapat diterapkan untuk mendeteksi masalah teknis sebelum berdampak pada nasabah. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam pemeliharaan, cabang pembantu syari'ah ini mengundang teknisi profesional yang memiliki keahlian khusus dalam perawatan dan perbaikan mesin ATM. Teknisi ini bertugas untuk mengevaluasi kondisi fisik dan teknis mesin, mengidentifikasi komponen yang mungkin memerlukan perbaikan atau penggantian, serta melakukan perawatan preventif yang bertujuan mencegah kerusakan di masa mendatang.

Dengan keterlibatan teknisi berpengalaman, mesin ATM yang semula mengalami penurunan performa dapat kembali berfungsi dengan baik, sehingga mampu memberikan layanan tanpa hambatan bagi para pengguna. Selain itu, teknisi juga bertugas melakukan pembaruan pada perangkat lunak mesin ATM, yang penting untuk menjaga sistem tetap aman dan sesuai dengan standar terkini. Peningkatan perangkat lunak ini bertujuan untuk meminimalkan risiko keamanan, seperti risiko fraud atau serangan siber yang dapat merugikan nasabah. Peningkatan pada sisi perangkat lunak juga membantu memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah dapat tercatat dengan akurat dan terlindungi dari potensi ancaman eksternal. Dengan demikian, proses ini menjadi bagian penting dari upaya peningkatan pemeliharaan yang dilakukan oleh BPD Sumsel Babel Syari'ah KC Belitang.

Sebagai bagian dari peningkatan pemeliharaan, cabang ini juga berfokus pada pembenahan mesin-mesin ATM yang telah beroperasi dalam jangka waktu panjang dan mengalami penurunan fungsi. Mesin-mesin yang sudah usang ini biasanya menunjukkan gejala-gejala seperti layar yang kurang responsif, tombol yang sudah aus, atau kecepatan yang menurun saat memproses transaksi. Untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga, BPD Sumsel Babel Cabang Pembantu Syari'ah memilih untuk melakukan perbaikan atau bahkan mengganti komponen-komponen utama yang memengaruhi kinerja mesin ATM tersebut.

Terjadinya kerusakan pada mesin ATM Sumsel Babel Syari'ah KC Belitang disebabkan oleh Mesin yang sudah usang ataupun sudah tua, oleh karena itu BPD Sumsel Babel Syari'ah KC Belitang berupaya memperbaiki mesin ATM tersebut dengan cara mendatangkan Teknisi yang sudah ditugaskan pada wilayah-wilayah tertentu, tentunya yang sudah di tugaskan di Belitang. Sebenarnya, para teknisi akan

datang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, biasanya minimal dalam 1 bulan sekali teksini akan mengadakan service berkala pada ATM (Muahamad, 2024).

## 2. Pengembangan Layanan Digital (M-banking)

Bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang perlu mengembangkan aplikasi M-banking BSB Mobile dengan fitur-fitur yang lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Penambahan fitur seperti top-up e-wallet (Dana dan ShopeePay), pembayaran digital, serta layanan investasi berbasis syariah akan meningkatkan daya tarik aplikasi bagi nasabah dan memperkuat daya saing bank di era digital. Hal ini bias dibicarakan atau di diskusikan kepada kantor pusat BPD Sumsel Babel yang ada di Martapura.

Atau dengan cara mengumpulkan umpan balik dari nasabah terkait fitur-fitur yang diinginkan dalam aplikasi M-Banking atau kendala yang mereka alami. Umpan balik tersebut kemudian disampaikan kepada kantor pusat melalui laporan berkala atau dalam rapat koordinasi, sehingga kantor pusat dapat mempertimbangkan pengembangan fitur yang lebih relevan bagi nasabah. Contohnya, jika banyak nasabah meminta fitur top-up untuk e-wallet tertentu, kantor cabang pembantu bisa mengusulkan agar fitur tersebut diprioritaskan dalam pembaruan aplikasi.

Tentunya, BPD Sumsel Babel Syari'ah KC Belitang ikut andil dalam segala momen yang diseleggarakan oleh kantor pusat, baik itu yang bersifat online ataupun offline, agar dapat informasi terbaru dari kantor pusat, dalam kegiatan zoom yang diseleggarakan tempo lalu oleh kantor pusat guna pengutan dalam pemahaman produk-produk Bank Sumsel Babel baik produk yang ada di Mobile banking ataupun produk yang sudah ada. Seperti yang dikatakan oleh pemateri tempo hari pada zoom, disampaikan bahwa di BPD Sumsel Babel, tahun depan rencananya akan ada fitur top up e-wallet Dana dan ShopeePay. Ini adalah bagian dari upaya bank untuk terus mengikuti perkembangan teknologi dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi digital (Upik, 2024).

Dengan adanya fitur ini, nasabah diharapkan bisa lebih mudah mengisi saldo e-wallet mereka langsung melalui layanan perbankan BPD Sumsel Babel. Fitur tersebut diharapkan dapat memberikan kenyamanan lebih dalam bertransaksi secara praktis dan cepat, terutama mengingat semakin meningkatnya penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari.

## 3. Mengurangi Risiko Transaksi Digital

Membangun sistem pemantauan transaksi digital yang lebih efektif agar transaksi yang gagal dapat diatasi dengan cepat dan saldo nasabah yang terpotong dapat segera dikembalikan. Selain itu juga Bank harus melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem M-banking dan memperkuat pengawasan atas alur transaksi. Selain itu, bank perlu memiliki mekanisme respons cepat untuk menangani pengaduan nasabah, termasuk pengembalian saldo secara otomatis dan transparan (Evta, 2022).

Biasanya ada 2 faktor terjadinya gagal transaksi pada BSB Mobile Banking, yang pertama disebabkan oleh human error atau nasabah itu sendiri, dan yang kedua oleh teknologi baik dari jaringan ataupun yang lainnya. Akan tetapi jika terjadi transaksi gagal tetapi saldo di M-banking terpotong, biasanya hal ini disebabkan oleh masalah jaringan teknologi. Tim customer service akan segera mengajukan laporan kepada divisi operasional yang menangani masalah kegagalan transaksi. Setelah divisi tersebut memeriksa, jika memang terbukti transaksinya gagal, saldo yang terpotong akan dikembalikan ke rekening nasabah.

Namun, jika transaksi tersebut ternyata berhasil, pihak bank akan memberikan bukti atau data pendukung seperti nomor referensi BI fast pada transaksi sebagai konfirmasi. Proses ini biasanya memerlukan sedikit waktu, tapi bank akan memastikan semua berjalan sesuai prosedur. Beri edukasi kepada nasabah terkait langkah-langkah aman dalam melakukan transaksi digital. Misalnya, edukasi tentang cara menghindari penggunaan jaringan publik untuk M-Banking, serta mengingatkan nasabah agar tidak berbagi informasi pribadi atau PIN dengan siapapun. BPD Sumsel Babel Cabang Pembantu Syari'ah Belitang juga dapat menyediakan informasi tentang waktu terbaik untuk melakukan transaksi, misalnya dengan menghindari waktu-waktu yang sering mengalami gangguan jaringan atau waktu di luar jam operasional bank, yang dapat berisiko memicu transaksi gagal.

## **KESIMPULAN**

Manajemen risiko operasional pada bank Sumsel Babel Syariah KC Belitang telah mengambil langkah-langkah yang bagus dalam mengelola risiko operasional khususnya human error, akan tetapi banyak kendala yang harus segera diperbaiki terkait infrastruktur IT, Layanan ATM. Permasalahan tersebut harus segera diselesaikan mengingat posisi bank sumsel syariah yang menjadi bagian dari industri halal menjadi skala prioritas pemerintah dalam mengedepankan pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiwarman A. Karim. (2019). *Bank Syariah dan Manajemen Risikonya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arief, R. (2014). *Bank Syariah: Konsep, Prinsip, dan Praktiknya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmawi. (2013). *Manajemen Risiko*. PT. Bumi Aksara.
- Evta Dodiska, diwawancarai oleh Rista Amelia, Oktober 2024. *Asisten Pelayanan Nasabah*, Sumsel Babel Syari'ah Belitang
- Fatin Fadhilah Hasib; Fachri Akbar, "Proses Manajemen Risiko Operasional Di Bni Syariah Kc Mikro Rungkut Surabaya."
- Joel G. Siegel dan Jae K. Shim. 1999. *Kamus Istilah Akuntansi*. Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Journalsiber.Com (2024). Menyoal Krisis Kepercayaan di Bank Sumsel Babel, Implikasi, Akar Masalah, dan Solusi (Opini)
- Kunaifi, A., & Ubaidillah, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 176-190.
- Muammad Ilham Fauzi, diwawancarai oleh Rista Amelia, Oktober 2024. *Asisten Pelayanan uang Tunai (Teller)*, Sumsel Babel Syari'ah Belitang
- Muslich, Muhammad, Dr, M.B.A. 2007. *Manajemen Risiko Operasional*. Bumi Aksara. Jakarta
- Prakarsa, Z. E. (2024). Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Bengkulu S Parman I (*Doctoral Dissertation*, UIN Fatmawati Sukarno).
- Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert. 1996. *Business*. Prentice Hall International Edition
- Rizki Hartanto Tanic and Apriani Dorkas Rambu Atahau, "Digital Banking Dan Risiko Operasional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Central Asia Dan Bank Rakyat Indonesia)," IDEI: *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1, no. 2 (2020): 60–75, <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v1i2.3>.
- Upik Mailani, diwawancarai oleh Rista Amelia, Oktober 2024. *Marketing Officer Funding*, Sumsel Babel Syari'ah Belitang
- Wahyudi, Imam dkk. 2013. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat.