



## PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DI KANTOR PUSAT BCA SYARIAH

Tiara Fatimah Zahra <sup>1</sup>, Prameswara Samofa Nadya <sup>2</sup>, Saripudin <sup>3</sup>

<sup>1,2)</sup> Bachelor Degree of Sharia Economics Study Program, Faculty of Economics and Business, Perbanas Institute, Indonesia

1) [tiara.fatimah@perbanas.id](mailto:tiara.fatimah@perbanas.id), 2) [prameswara.samofa@perbanas.id](mailto:prameswara.samofa@perbanas.id), 3) [iip@perbanas.id](mailto:iip@perbanas.id)

### INFO ARTIKEL

Diterima: 30 Juli 2023  
Direvisi: 20 November 2023  
Diterima: 26 November 2023  
Tersedia online: 30 November 2023

Kata Kunci  
Manajemen Risiko, Risiko Operasional,  
Penerapan

Keywords  
Risk Management, Operational Risk,  
Implementation

### ABSTRAK

Manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank. Namun, bagaimanapun risiko tetap menjadi penghalang suatu kegiatan atau aktivitas yang kita rencanakan, karena risiko juga merupakan kemungkinan yang menimbulkan kerugian yang tidak diduga maupun tidak diinginkan. Penelitian kali ini membahas risiko operasional dan bagaimana penerapan manajemen risiko operasional di kantor pusat BCA Syariah. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa risiko operasional yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau adanya kejadian eksternal yang berdampak pada kegiatan operasional. Penerapan manajemen risiko operasional pada BCA Syariah berupaya meningkatkan risk awareness (kesadaran akan risiko) kepada setiap unit kerja pada BCA Syariah agar meningkatkan budaya sadar risiko untuk memitigasi risiko-risiko yang berpotensi.

### ABSTRACT

Risk management is a series of procedures and methodologies used to identify, measure, monitor and control risks arising from bank business activities. However, however, risk remains a barrier to an activity or activities that we plan, because risk is also the possibility of causing unexpected or unwanted losses. This research discusses operational risk and how to implement operational risk management at the head office of BCA Syariah. The results of the discussion show that operational risk is caused by inadequate or non-functioning internal processes, human errors, system failures or external events that have an impact on operational activities. The implementation of operational risk management at BCA Syariah seeks to raise risk awareness for each work unit at BCA Syariah in order to foster a strong and risk-aware culture to mitigate potential risks.

\* Corresponding author at:

2) [jtiara.fatimah@perbanas.id](mailto:jtiara.fatimah@perbanas.id), 2) [prameswara.samofa@perbanas.id](mailto:prameswara.samofa@perbanas.id), 3) [iip@perbanas.id](mailto:iip@perbanas.id)

## 1. Pendahuluan

Dalam suatu kehidupan, tentu saja kita semua akan menemui risiko. Baik itu risiko dalam kapasitas besar atau dalam kapasitas yang kecil dan bisa diatasi. Namun, bagaimanapun risiko tetap menjadi penghalang suatu kegiatan atau aktivitas yang kita rencanakan, karena risiko juga merupakan kemungkinan yang menimbulkan kerugian yang tidak diduga maupun tidak diinginkan. Baik itu kerugian waktu, kerugian tenaga ataupun kerugian materi.

Penerapan manajemen risiko yang matang diperlukan karena pesatnya ekspansi perbankan syariah dan meningkatnya kompleksitas risiko yang terkait dengan operasional bisnisnya. Bahaya ini dapat diminimalkan, dihindari, dan dikelola secara efektif. Sebagai bank syariah, kami tidak dapat menolak risiko jika risiko itu muncul. Akibatnya, bank syariah perlu memikirkan bagaimana menghadapi manajemen risiko operasional yang akan dihadapinya. Juga, langkah apa yang akan diambil untuk mengelola bahaya yang muncul dalam kegiatan bank syariah seperti sumber daya manusia yang tidak tepat, teknologi yang tidak efektif, sistem yang tidak efektif dan analisis yang tidak tepat semuanya berpotensi meningkatkan risiko yang terkait dengan operasional bank syariah. Oleh karena itu, penulis ingin mengambil judul “Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Kantor Pusat BCA Syariah”.

Sejak tahun 2003 Peraturan Bank Indonesia telah mengatur perihal metode Penerapan manajemen risiko bagi perbankan secara konseptual dan sistematis. Seiring dengan perkembangan metode penerapan manajemen risiko, the Basel Committee on Bank Supervision (BCBS) telah mengeluarkan the Basel Accord yaitu mulai Basel I, Basel II hingga Basel III, dimana Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan juga telah melakukan penyesuaian terkait penerapan manajemen risiko bagi industri Perbankan Indonesia. Bank for International Settlements (BIS) merupakan bagian dari BCBS sebagai salah satu komitennya. Misinya adalah menetapkan standar regulasi perbankan dan menjadi wadah kerjasama dalam pengawasan perbankan (Prabantarikso et al., 2022).

Dalam memahami mengenai risiko operasional, terdapat banyak rumusan dengan berbagai versi terhadap definisi risiko operasional. Salah satunya seperti yang terdapat dalam Basel Capital Accord II, risiko operasional didefinisikan sebagai: sebagai "kemungkinan kerugian sebagai akibat peristiwa eksternal atau proses, orang, dan sistem internal yang tidak memadai atau gagal." Karena isu muncul dari ketidakmampuan suatu aktivitas untuk melaksanakan dan menerapkan proses dan prosedur, definisi ini menunjukkan bahwa risiko operasional dapat 68

memiliki dampak negatif yang signifikan. Hal ini harus dilakukan untuk mendorong pengawas menggunakan proses, prosedur, dan sistem yang telah ditetapkan bank sehingga kejadian tidak diharapkan dapat dideteksi lebih awal. Bank wajib menerapkan manajemen risiko operasional untuk mengurangi risiko yang dihadapinya. Hal ini memungkinkan risiko ini untuk diidentifikasi, dikendalikan, dan ditangani segera setelah terjadi. Risiko yang ditimbulkan oleh kegagalan proses internal bank, kesalahan manusia, atau sistem teknologi, atau oleh kejadian eksternal, dikenal sebagai risiko operasional. Risiko kerugian, baik langsung maupun tidak langsung, yang disebabkan oleh proses internal yang tidak memadai, proses internal yang tidak memadai atau rusak, orang, sistem, atau kejadian eksternal dikenal sebagai risiko operasional (Fauziah et al., 2020).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa risiko operasional mencakup risiko yang timbul baik dari faktor internal maupun eksternal, serta risiko akibat kegagalan sistem, prosedur, dan sumber daya manusia perusahaan. Menurut BI, risiko adalah kerugian yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa (*events*) tertentu.

Secara umum, menurut IBI 2015a:149–54, risiko operasional bisa disebabkan dari:

1. Kegagalan proses internal seperti salah pelanggaran terhadap ketentuan
2. Faktor manusia seperti salah input data.
3. Kegagalan sistem seperti kerusakan data bank, permasalahan software dan hardware
4. Kejadian eksternal seperti bencana alam, perampokan, kebakaran.

Setiap kejadian yang terkait dengan risiko bank (*event*) disebabkan oleh beberapa jenis penyebab (*causes*) dan menimbulkan beberapa kategori dampak kerugian (*impact*). Risiko operasional selalu dikaitkan dengan semua produk, layanan, dan aktivitas bank. Langkah-langkah untuk mengurangi risiko ditentukan dengan menggunakan kategori dan penyebab risiko. Bank akan lebih mudah memahami dan mengelola risiko sebagai hasil penilaian risiko yang tepat.

Berdasarkan ketersediaan informasi, penerapan manajemen risiko dapat meningkatkan metode dan proses pengambilan keputusan yang sistematis, meningkatkan nilai pemegang saham, memberikan wawasan tentang potensi kerugian di masa depan, dan membangun infrastruktur manajemen risiko yang solid untuk meningkatkan daya saing perbankan (Fasa, 2016).

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Manajemen Risiko**

Istilah “manajemen risiko” mengacu pada sistem untuk memantau dan melindungi terhadap risiko terhadap properti pribadi, laba atau kerugian terkait risiko milik orang atau usaha. Ketidakpastian dalam usaha ini terkait dengan pendapatan perusahaan, aliran uang masuk dan keluar, dan aset yang sudah ada atau akan dibutuhkan di masa depan. Manajemen risiko juga didefinisikan sebagai: “Serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank”. Manajemen risiko merupakan kerangka system kerja yang tepat dan lengkap. Dengan demikian, manajemen risiko mendorong efisiensi operasional di semua tingkatan dengan mendukung akuntabilitas, pengukuran kinerja, dan penghargaan (Nengsih et al., 2022).

### **Identifikasi Risiko Operasional**

Menurut Muslich (2007) identifikasi risiko operasional merupakan langkah awal dalam mengidentifikasi proses manajemen risiko operasional. Untuk setiap produk dan aktivitas bisnis, perusahaan secara berkala mengklasifikasikan jenis dan karakteristik risiko operasional ke dalam empat kelompok yang mengakibatkan kerugian yaitu: kegagalan proses internal perusahaan, kesalahan yang dilakukan oleh sumber daya manusia, kegagalan sistem, dan kerugian yang disebabkan oleh peristiwa di luar perusahaan.

### **RCSA**

Sistem yang digunakan adalah Operasional Risk Management Information System (ORMIS) yaitu sistem untuk mengukur risiko operasional dengan menggunakan Risk & Control Self Assesment (RCSA). Tujuan RSCA adalah untuk mengurangi kerugian operasional dengan meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang risiko operasional dan menetapkan langkah-langkah untuk memitigasi risiko tersebut (Prasetyo & Afriyeni, 2019).

## **3. Metode Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam metode kualitatif digunakan data penelitian dalam bentuk wawancara kepada staff departemen manajemen risiko untuk digunakan dalam penelitian mulai tanggal 12 September 2022 sampai dengan 30 Desember 2022 pada Kantor Pusat BCA Syariah.

#### 4. Hasil Penelitian

Pengendalian harus menyediakan keyakinan yang memadai dan sehat dalam operasi dan menghasilkan pelaporan yang dapat dipercaya. Sumber-sumber risiko dapat menyebabkan kejadian yang berdampak negatif pada operasional bank sehingga kemunculan dari jenis-jenis kejadian risiko operasional merupakan salah satu ukuran keberhasilan atau kegagalan manajemen risiko untuk risiko operasional. Adapun jenis-jenis risiko operasional dapat digolongkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

Gambar 1. Jenis Kategori Kejadian

Kode	Jenis Kategori Kejadian
1	Internal Fraud
2	Eksternal Fraud
3	Praktek Ketenagakerjaan & Keselamatan Tempat Kerja
4	Nasabah, produk & praktek bisnis
5	Kerusakan Aset Fisik
6	Gangguan Bisnis & Kegagalan Sistem
7	Pelayanan, Eksekusi & Proses Manajemen

Sumber: Data Manajemen Risiko BCA Syariah

Berdasarkan selama penulis melaksanakan kegiatan magang terjadi kasus pada departemen manajemen risiko dan penulis memfokuskan pada risiko operasional yang disebabkan oleh faktor manusia, faktor proses internal, faktor sistem IT, dan faktor kejadian eksternal pada departemen manajemen risiko.

#### 4.1 Kejadian risiko operasional pada Departemen Manajemen Risiko

Studi kasus terdapat pada risiko operasional di kantor pusat BCA Syariah bagian departemen manajemen risiko. Berikut adalah kejadian risiko operasional, penyebab dan tindakannya adalah:

Kejadian Risiko Operasional	Penyebab	Tindakan
<p>- Ketidackukupan atau tidak berfungsinya proses internal yaitu belum adanya panduan atau pedoman dalam aplikasi ORMIS. Kejadian tersebut dilakukan oleh karyawan departemen manajemen risiko yang dapat menimbulkan risiko, baik bagi unit kerja lainnya maupun departemen manajemen risiko sendiri.</p> <p>- Tidak ada <i>dual control maker checker approval</i> karena memiliki kekurangan karyawan, hanya memiliki 3 karyawan sehingga sulit untuk digantikan. Kejadian tersebut menimbulkan kesulitan ketika salah satu karyawan tidak masuk untuk menggantikannya dalam pengisian aplikasi ORMIS.</p>	Proses Internal	<p>1. Membuat pedoman atau manual aplikasi ORMIS sehingga memudahkan dalam proses internal dan melakukan sosialisasi kepada setiap unit kerja dengan melakukan sosialisasi secara berkala.</p> <p>1. Membuat pengajuan surat rotasi karyawan internal dan diajukan kepada SDM untuk diproses penerbitannya ke atasan. 2. Mencari karyawan dari eksternal seperti menerima lamaran pekerjaan pada manajemen risiko.</p>
Kesalahan manusia yaitu kesalahan dalam menginput data karena kurang teliti untuk laporan ke otoritas pengawas sehingga harus dimitigasi.	Human Error (kesalahan manusia)	Melakukan adanya <i>dual control</i> atau <i>proses maker checker approval</i>
Terjadi jaringan <i>down</i> atau terputus sehingga tidak bisa akses email dan aplikasi ORMIS, kejadian tersebut dapat mengganggu kelangsungan bisnis bank.	Kegagalan Sistem	Mengkoordinasi dengan bagian IT dan menunggu bagian IT untuk datang ke ruangan dengan melihat dan ditindaklanjuti.
<p>- Mengalami bencana alam seperti gempa bumi pada 21 November 2022 saat bekerja.</p> <p>- Karyawan terkena Covid yang berdampak terhadap gangguan bisnis.</p>	Eksternal	<p>- Dapat dimitigasi dengan BCM seperti berlindung di bawah meja sehingga karyawan terhambat dalam pekerjaan dalam beberapa waktu.</p> <p>- Beberapa karyawan melakukan WFH dan WFO serta melakukan vaksinasi bank telah berjalan sesuai dengan perencanaan pemerintah.</p>

Tabel 3. 1 Kejadian risiko operasional pada BCA Syariah

Dengan adanya manajemen risiko maka pihak BCA Syariah akan melakukan antisipasi dan dapat mengambil tindakan yang di perlukan dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut. Terdapat alat manajemen risiko operasional untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko operasional yang bersifat kualitatif dan prediktif dengan menggunakan dimensi dampak (*impact*) dan kemungkinan kejadian (*likelihood*) yaitu disebut dengan RCSA (*Risk & Control Self Assessment*). Proses RCSA dilakukan sendiri oleh masing-masing unit kerja, dengan arahan dari Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR). Pimpinan unit kerja akan dapat mengetahui kondisi dan potensi risiko yang ada dalam lingkungan kerja sehingga dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan agar potensi risiko tersebut dapat dikendalikan secara optimal. Pengelolaan risiko operasional paling sesuai dilaksanakan oleh pihak atau unit kerja masing-masing.

#### 4.2 Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada BCA Syariah

Penerapan manajemen risiko operasional pada BCA Syariah berupaya untuk meningkatkan *risk awareness* (kesadaran akan risiko) kepada karyawan dan karyawan BCA Syariah agar meningkatkan budaya risiko yang sadar untuk meminimalkan risiko yang mungkin timbul dari kebijakan dan prosedur yang menjadi acuan untuk ditinjau secara berkala oleh kantor pusat minimal 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan kebutuhan internal dan eksternal bank, selain itu langkah strategis yang harus dilakukan BCA Syariah dalam mengelola risiko operasional adalah dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko agar bank dapat meminimalisir setiap risiko yang ada dan bank juga melakukan pencegahan agar risiko tersebut tidak terulang kembali. Sehingga perlu adanya upaya untuk meningkatkan budaya sadar risiko melalui beberapa kontrol, seperti:

##### a. Sumber Daya Manusia (SDM)

- ✓ *Coaching/ transfer knowledge* dari atasan ke bawahan yang disertai dengan evaluasi.
- ✓ Pengembangan “budaya membaca” ketentuan internal dan eksternal.
- ✓ Secara rutin dan berkala melakukan *refreshment* ketentuan internal yang rentan terhadap penyimpangan, termasuk pembahasan mengenai risiko yang mungkin timbul.

##### b. Fisik

- ✓ Penyimpanan dokumen atau barang inventaris di tempat yang aman dan terkunci.
- ✓ Pemeriksaan rutin secara berkala/ periodik terhadap keamanan dokumen.
- ✓ Menerapkan *restricted area* di Kantor Cabang.

c. Sistem

✓ Pemeliharaan sistem dan prasarana kerja.

✓ *Back up data, hardware dan system.*

✓ *Antivirus dan pattern.*

d. Proses Internal

✓ *Pelaksanaan Dual Control (fungsi dari checker, maker, approval);*

✓ Peningkatan peran aktif atasan dalam melakukan pemantauan atau pemeriksaan

✓ Peningkatan komunikasi, koordinasi, dan kerjasama yang efektif guna membangun lingkungan kerja yang kondusif.

### 4.3 Tahap Risiko Operasional

Pada tahap identifikasi risiko operasional, departemen manajemen risiko mengidentifikasi risiko operasional dengan unit kerja terkait, departemen manajemen risiko, departemen prosedur dan departemen audit.

Selanjutnya adalah proses pengukuran risiko yang bertujuan untuk mengetahui tingkat risiko operasional yang terjadi di BCA Syariah. Pengukuran risiko operasional pada BCA Syariah menggunakan pendekatan *Risk and Control Self Assesment*. Pelaksanaan RCSA menggunakan ORMIS untuk mempermudah pengguna dan pengumpulan data, alat bantu dievaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas data yang optimal dan menyesuaikan kebutuhan. Untuk memudahkan pengukuran risiko, maka digunakan skala risiko yang meliputi *impact* dan *likelihood* dimana skala risiko tersebut ditentukan berdasarkan penilaian sendiri atas risiko operasional yang ada pada suatu unit kerja tertentu. Skala (*grading*) RCSA terdiri atas *grading* untuk mengukur tingkat dampak (*impact*) dan kemungkinan terjadi (*likelihood*) yang dibedakan atas 5 tingkatan (*grading*) sebagai berikut:

- *Low* merupakan penilaian risiko rendah.
- *Low to Moderate* merupakan penilaian risiko rendah ke moderat.
- *Moderate* merupakan penilaian risiko moderat.
- *Moderate to High* merupakan penilaian risiko moderat ke tinggi.
- *High* merupakan penilaian risiko tinggi.

Setelah diidentifikasi dan diukur, selanjutnya pihak manajemen risiko akan melakukan monitoring atau pemantauan berkelanjutan terhadap kerugian risiko operasional, tujuannya untuk mendapatkan informasi terhadap kejadian risiko operasional yang terjadi. Pemantauan risiko operasional dilakukan untuk memastikan risiko operasional sudah berada pada

ketentuan limit internal. Bank melakukan review secara berkala terhadap faktor-faktor penyebab timbulnya risiko operasional dan dampak kerugiannya.

Pada pengendalian terhadap risiko operasional yang disebabkan oleh proses internal seperti ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal yaitu belum adanya panduan atau pedoman dalam aplikasi ORMIS, namun dapat dimitigasi dengan pembuatan pedoman atau manual aplikasi ormis sehingga memudahkan dalam proses internal.

### 4.3 Penilaian Risiko Operasional BCA Syariah dengan RCSA

Identifikasi potensi kerugian dapat dilakukan dengan berbagai metodologi baku seperti RCSA (*Risk and Control Self-Assessment*) untuk estimasi risiko operasional di masa depan, KRI (*Key Risk Indicator*), mengendalikan risiko operasional yang terjadi saat ini dan LED (*Loss Event Database*) mencatat data kerugian yang sudah terjadi (Surur et al., 2021).

Dalam pelaksanaan RCSA pada BCA Syariah menggunakan aplikasi ORMIS, yang dilaksanakan setiap 1 kali dalam setahun. Jadwal implementasi RCSA akan diberitahukan melalui memorandum tersendiri dengan waktu yang tidak ditentukan. Tujuan RCSA adalah mengidentifikasi dan mendeteksi sumber-sumber risiko operasional yang berpotensi menjadi penyebab penyimpangan atau kegagalan dalam menjalankan aktivitas fungsional. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh BCA Syariah maupun dalam departemen manajemen risiko pasti akan berpotensi terdampak risiko operasional.

Gambar 2. Tampilan ORMIS RCSA

ORMIS - RCSA		
Kategori Kejadian	Internal Fraud	Pembahasan <b>UKKP, SKMR DAN                      DAI</b>  Dilakukan Oleh <b>Risk Owner</b>  Calculated by <b>System</b>
Kode Risiko	01.02.0003	
Risk Statement 2016	Pembocoran Informasi Terkait Data Nasabah	
IRS - Impact	High - Dampak Kepatuhan	
IRS - Likelihood	Low to Moderate - Frekuensi Kejadian dalam setahun	
Control	1.01.008 - Pembatasan hak akses sistem/aplikasi 2.01.010 - Penyimpanan di tempat yang aman dan terkunci	
Penyebab	1.02.04.01 - Itikad buruk karyawan 2.02.02.01 - Tidak patuh terhadap kebijakan	
Level of Control	1.01.008 - K - Kuat 2.01.009 - M - Memadai	
RRS - Impact	Moderate	
RRS - Likelihood	Low	

Sumber: Data Manajemen Risiko BCA Syariah

Proses penilaian risiko dilakukan dengan mempergunakan suatu daftar checklist yang berisi butir-butir pertanyaan tentang evaluasi tingkat risiko, yang mencakup kemungkinan terjadi, besarnya dampak dan tingkat efektivitas kontrol. Pelaksanaan RCSA membutuhkan alat bantu guna mempermudah pengguna dan pengumpulan data, alat bantu dievaluasi berkala ntuk

meningkatkan kualitas data yang optimal dan menyesuaikan kebutuhan. Untuk memudahkan pengukuran risiko maka digunakan skala risiko yang meliputi *impact* dan *likelihood*. Peran dan tanggung jawab dalam pengisian RCSA adalah risk owner, controller dan *approver*

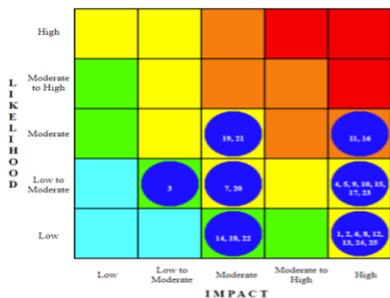
Penilaian *risk issue* ditentukan oleh unit kerja terkait, departemen manajemen risiko, departemen prosedur dan departemen audit. Untuk memudahkan pengukuran risiko maka digunakan skala risiko yang meliputi *impact* (dampak) dan *likelihood* (kemungkinan terjadi) dimana skala risiko tersebut ditentukan berdasarkan penilaian sendiri atas risiko operasional yang ada pada unit kerja untuk setiap aktivitas (*risk issue*). Perkalian skala *impact* dan *likelihood* tersebut dikenal dengan Risiko Inheren (*inherent risk / IRS*). Risiko inheren suatu aktivitas akan berkurang setelah dilakukan mitigasi risiko berupa kontrol terhadap aktivitas tersebut. Hal ini dikenal dengan risiko residu (*residual risk / RRS*).

Jika ada nilai residunya tinggi atau di atas 6, maka unit kerja harus membuat *action plan* atau rencana tindakan, selanjutnya nilai residual inilah yang akan menjadi penilaian RCSA unit kerja tersebut.

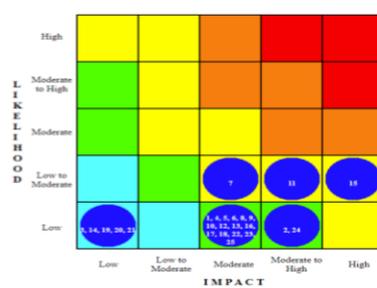
Gambar 3. Hasil Laporan Peta Risiko Residual

No. Risiko	Dampak	Kemungkinan Terjadi	Inherent Risk Score (IRS)	Residu
1 Sabotase box server/ jaringan	5	1	5	3
2 Penyalahgunaan User ID/ password	5	1	5	4
3 Penyalahgunaan akses sistem/ setting User ID (limit/profile)	2	2	4	1
4 Meminta/menerima komisi atau imbalan atau melakukan transaksi dengan debitur/pihak ketiga yang menimbulkan benturan kepentingan	5	2	10	3
5 Pembocoran informasi terkait data nasabah	5	2	10	3
6 Transaksi fiktif	5	1	5	3
7 Tagihan fiktif dari External ke BCAS	3	2	6	6
8 Tidak/terlambat mengidentifikasi/mengatasi perselisihan ketenagakerjaan	5	1	5	3
9 Gangguan Non IT yang menyebabkan operasional Unit Kerja terganggu / tidak dapat beroperasi	5	2	10	3
10 Problem IT yang menyebabkan gangguan operasional unit kerja/transaksi nasabah	5	2	10	3
11 File / dokumen / arsip rusak atau hilang	5	3	15	8
12 Informasi data nasabah diketahui pihak luar	5	1	5	3
13 Kesalahan/terlambat dalam memberikan instruksi atau melakukan pembayaran kepada pihak ketiga	5	1	5	3
14 Keterlambatan pengkianan/penghapusan profile/limit User ID	3	1	3	1
15 Tuntutan dari pihak ketiga akibat penggunaan software ilegal/bajakan	5	2	10	10
16 Salah input data	5	3	15	3
17 Keterlambatan / kesalahan penyajian laporan (internal / eksternal).	5	2	10	3
18 Transaksi dijalankan tidak sesuai dengan surat kuasa atau berdasarkan surat kuasa yang tidak berlaku	3	1	3	3
19 Tindak lanjut atas temuan tidak terselesaikan secara tuntas/ tepat waktu	3	3	9	1
20 Aktiva tetap rusak/hilang	3	2	6	1
21 Tidak/salah memberikan solusi/tindak lanjut atas masalah yang dialami unit kerja	3	3	9	1
22 Salah analisa pemenuhan kebutuhan sumber daya/training	3	1	3	3
23 Sanksi/denda atas pelanggaran ketentuan regulator	5	2	10	3

Inherent risk



Residual risk



Nilai	Risiko
1-2	Low
3-5	Low to Moderate
6-10	Moderate
11-16	Moderate to High
17-20	High

Sumber: Data Departemen Manajemen BCA Syariah

## 5. Simpulan

- a. Risiko operasional yang disebabkan oleh proses internal seperti ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal yaitu belumm adanya panduan atau pedoman dalam aplikasi ORMIS, namun dapat dimitigasi dengan pembuatan pedoman atau manual aplikasi ormis sehingga memudahkan dalam proses internal.
- b. Risiko operasional yang disebabkan oleh SDM seperti kesalahan dalam menginput data karena kurang teliti untuk laporan ke otoritas pengawas, sehingga harus dimitigasi dengan adanya adanya *dual control* atau *proses maker checker approval*.
- c. Risiko operasional yang disebabkan oleh sistem IT seperti jaringan *down* atau terputus down dapat mengganggu kelangsungan bisnis bank karena tidak dapat mengakses email, aplikasi ORMIS. BCA Syariah akan melakukan *maintenance* (pemeliharaan) berupa perbaikan terhadap kerusakan yang terjadi dan berkoordinasi dengan bagian IT untuk ditindaklanjuti.
- d. Risiko operasional yang disebabkan oleh kejadian eksternal seperti terjadinya bencana alam seperti gempa bumi dapat mengganggu kelangsungan bisnis bank akan tetapi dapat dimitigasi dengan BCM.
- e. Penerapan manajemen risiko operasional pada BCA Syariah berupaya untuk meningkatkan *risk awareness* (kesadaran akan risiko) kepada setiap karyawan dan karyawan BCA Syariah melalui beberapa kontrol, seperti pada SDM untuk melakukan *coaching/transfer knowledge* dari atasan ke bawahan yang disertai dengan evaluasi.

## Daftar Pustaka

- Fauziah, H. N., Fakhriyah, A. N., & Abdurrohman, A. (2020). Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 38–45.
- Muslich, M. (2007). *Manajemen Risiko Operasional : Teori & Praktik*.
- Nengsih, I., Saputri, W., & Yudia Putri, Y. (2022). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Padang Panjang (studi khusus bank nagari syariah padang panjang ). *Mabis: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(1), 48–54.
- Pamela, P., & S.Pangemanan, S. (2014). The effect of Destination Image and Tourist satisfaction on intention to revisit in Lembah Hill Resort. *Journal EMBA* 49 vol 2 no.3, 50.
- Pramesti, E. A., & Wardhana, A. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Produk Pepsodent di Kota Bandung. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 615-627.
- Prabantarikso, D. R. M., Fahmy.S.E., M.M, E., Abidin, Ph.D, Z., & Abdurachman, D. Y. (2022). *Konsep dan Penerapan Manajemen Risiko Operasional: RCSA-LED-KRI*.
- Prasetyo, Z., & Afriyeni, A. (2019). *Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan Kabupaten Pesisir Selatan*. 1–14.
- Rahmah, A., & Jamiat, N. (2022). Price Effect and Physical Evidence on Purchase Decisionat Rooftop Coffee West Java. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 21289-21297.
- Surur, M., Putra, M. D., & Widiyanita, F. A. (2021). Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Imara*, 5(1), 33–45.