

MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PRODUK PEMBIAYAAN KPR DALAM UPAYA MEMINIMALISIR KERUGIAN DI BANK SYARIAH

Zahro Rohimatul Baroroh¹, Moh. Faizin²

^{1,2} Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia
zahroima16@gmail.com¹, faizin@iainponorogo.ac.id²

Abstract: Risk management attempts to identify, analyze and control risks in every company activity to obtain higher effectiveness and efficiency. In Islamic Banks, operational risk is caused by 4 factors: HR, IT, internal and external factors. This study aims to analyze the operational risk management of mortgage financing products to minimize losses in Islamic banks. The type of research used in this study is Field Research, using qualitative methods with a descriptive approach. Data and data sources were obtained from Islamic Banks. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The technique of checking the validity of the data uses technical triangulation. Data analysis techniques use deductive methods. The research results concluded that the operational risk management applied to Islamic banks follows the SOP (Standard Operational Procedure). The operational risk management process for mortgage financing products starts with problem identification, risk measurement, risk monitoring, and risk control. The impact of operational risk management, primarily related to mortgage financing products, certainly has a very beneficial impact on banks because it will help companies achieve their goals, increase worker productivity, and help motivate employees.

Keywords: Operational Risk Management, Mortgage Financing Products, Banking

Abstrak: Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Pada Bank Syariah risiko operasional diakibatkan oleh 4 faktor yaitu faktor SDM, IT, internal dan eksternal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR dalam upaya meminimalisir kerugian di Bank Syariah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research* (penelitian lapangan), dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dan sumber data diperoleh dari pihak Bank Syariah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Teknik analisis data menggunakan metode deduktif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu menyimpulkan bahwa manajemen risiko operasional yang diterapkan pada Bank Syariah sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur). Proses manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR dilakukan mulai dari identifikasi masalah, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko. Dampak manajemen risiko operasional terutama terkait produk pembiayaan KPR tentunya memiliki dampak yang sangat menguntungkan bagi bank karena akan membantu perusahaan mencapai tujuan dan bisa meningkatkan produktivitas pekerja serta membantu memotivasi karyawan.

Kata kunci: Manajemen Risiko Operasional, Produk Pembiayaan KPR, Perbankan

PENDAHULUAN

Pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 mendefinisikan bank sebagai badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui kredit dan/atau sarana lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha dan memberikan jasa pembayaran secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah (Jayengsari, R. dan UA Husaeni, 2021). Dalam perbankan syariah, kinerja pegawai berperan penting dalam pengelolaan manajemen operasional bank yaitu mengambil tindakan yang tepat untuk menghindari risiko dan mencapai tujuan untuk menghasilkan keuntungan dan menjaga kesehatan bank. Misalnya, dalam penyaluran kredit bank harus melaksanakan prinsip *5C's of credit analysis* ketika memberikan pinjaman agar standar operasional proses penyaluran berjalan secara optimal, prinsip tersebut diantaranya: 1) *Character* (kepribadian), 2) *Capacity* (kemampuan); 3) *Capital* (modal); 4) *Collateral* (jaminan); 5) *Condition of economic* (kondisi ekonomi). Jika prinsip-prinsip tersebut diterapkan sesuai standar operasional, maka operasional bank tetap terjaga dan berdampak positif sehingga kemungkinan terjadinya risiko menjadi minim/kecil (Tarsisius Murwadji, dkk, 2018).

Ketika memberikan pembiayaan KPR wajib memberikan keyakinan berdasarkan analisis yang menyeluruh atau itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan sesuai dengan kontrak/perjanjian (*Sulhan* dan Siswanto, Ely, 2008). Dimana sikap hati-hati merupakan prinsip yang harus diterapkan dalam setiap pemberian pembiayaan. Tujuannya adalah untuk mencegah potensi risiko (Noriesta Juni Wardhani Moch. Dzulkirom AR Dwiatmanto, 2015). Manajemen risiko dapat diartikan sebagai upaya untuk mengidentifikasi dan mengelola insiden internal dan ancaman eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi (Ratih Ardia Sari, Rahmi Yuniarti, dan Debrina Puspita A, 2017). Proses manajemen risiko dimulai dari tindakan seluruh entitas terkait didalam perusahaan yang didalamnya terdapat berbagai tahapan yang saling berkaitan dan berulang untuk saling melengkapi dan menyempurnakan (Fachri Akbar Fatin Fadhilah Hasib, 2017). Perusahaan yang menerapkan proses manajemen risiko lebih menyadari kemungkinan potensi risiko dan siap untuk menghadapinya (Taufik Rahmawan Sucipto dan Bambang Kurniawan, 2017). Manajemen risiko dibutuhkan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan berbagai macam risiko (Muhammad Iqbal Fasa, 2016).

Penilaian efisiensi bank dapat dilihat salah satunya dalam perhitungan rasio efisiensi bank tersebut yang sering disebut dengan istilah BOPO (Biaya Operasional/Pendapatan Operasional) (Hesty Lestiawati, 2009). Rasio ideal BOPO yang ideal adalah sekitar 70%-80% (Andi Arifin, 2009). Menurut Irham Fahmi, risiko operasional merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan (Irham Fahmi, 2011). Namun faktanya pada bank Bank Syariah risiko

operasional tidak hanya terjadi karena faktor internal saja. Namun, faktor eksternal seperti bencana alam, demonstrasi dll juga menjadi penyebab risiko operasional. Dari wawancara dengan *Sub Branch Manager* mengatakan bahwa penyebab dari risiko operasional di Bank Syariah adalah faktor SDM, IT, internal dan eksternal. Risiko operasional yang disebabkan oleh SDM yaitu berupa kesalahan transaksi dikarenakan kesalahan teller dan karyawan yang kurang teliti dalam mengumpulkan data nasabah. Kemudian pegawai bank yang asal-asalan memasukkan data nasabah ke sistem ketika nasabah tidak melengkapi data tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada nasabah tersebut. Faktor IT yaitu seringnya komputer yang *down/eror* yang dapat mengakibatkan kesalahan input yang membuat menghambat proses penginputan data nasabah ke sistem. Selain faktor SDM dan IT, risiko operasional juga diakibatkan oleh faktor internal seperti tidak memenuhi prosedur dan proses yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dan faktor eksternal yaitu kejadian yang menyebabkan terganggunya operasional bank karena ada hal seperti pandemi covid-19.

Penelitian terdahulu mengenai manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh M. Fariz Ardian (2022) pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh, Emi Febriyanti Tumanggung (2020) pada BPRS Al-Wasliyah Medan, Dina Meidani (2021) pada BPRS Haji Miskin Pandai Sikek, Nur Ika Rahmawati (2020), Aldi Rifqillah (2019) pada Bank Pembangunan Daerah DIY Syariah. Penelitian-penelitian tersebut sebagian besar membahas mengenai manajemen risiko operasional secara garis besar. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu pada penelitian Nur Ika Rahmawati (2020). Jika penelitian Nur Ika Rahmawati berfokus pada Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan dan Risiko Operasional Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR dalam Upaya Meminimalisir Kerugian di Bank Syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang disebutkan diatas, maka didalam penelitian ini memilih produk pembiayaan KPR sebagai objek penelitian. Pemilihan objek tersebut dikarenakan penelitian terdahulu belum ada yang memilih produk pembiayaan KPR sebagai objek penelitian mereka. Selain itu, produk pembiayaan KPR merupakan produk yang paling banyak diminati oleh nasabah sehingga perlu dilakukan manajemen risiko agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah yang merugikan bank. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR di Bank Syariah.

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/ perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan (Ismail Solihin, 2012).

Pengertian Risiko

Risiko adalah kejadian-kejadian yang potensi untuk terjadi yang mungkin dapat menimbulkan kerugian pada suatu perusahaan. Risiko timbul karena adanya unsur ketidakpastian di masa yang akan mendatang, adanya penyimpangan, terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, atau tidak terjadinya sesuatu yang diharapkan (Triyono, R. M, 2019). Risiko juga dapat dianggap sebagai kendala/penghambat pencapaian suatu tujuan. Dengan kata lain risiko adalah kemungkinan yang berpotensi memberikan dampak negatif kepada sasaran yang ingin dicapai (Ikatan Bankir Indonesia, 2017).

Macam-macam Risiko

Berdasarkan peraturan bank indonesia (PBI) Nomor 13/23//PBI/2011 tanggal 2 Nopember 2011 tentang Penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, terdapat beberapa risiko yang terdapat di perbankan syariah yaitu:

1. Risiko Kredit

Risiko kredit merupakan risiko akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajibannya kepada bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati sehingga hal ini dapat menyebabkan turunnya pendapatan, kinerja maupun tingkat kesehatan bank.

2. Risiko Pasar

Risiko pasar timbul akibat adanya perubahan variabel pasar, seperti: suku bunga, nilai tukar mata uang dan harga komoditas sehingga nilai aset yang dimiliki bank menurun.

3. Risiko Likuiditas

Risiko akibat ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas atau aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.

4. Risiko Operasional

Risiko operasional terjadi akibat proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mengganggu operasional bank.

5. Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis. Kelemahan aspek yuridis antara lain disebabkan oleh adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikatan seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya suatu kontrak.

6. Risiko Strategis

Risiko strategi terjadi akibat ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

7. Risiko Reputasi

Risiko reputasi terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank.

8. Risiko Kepatuhan

Risiko akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta prinsip syariah.

9. Risiko Imbal Hasil

Risiko akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan bank kepada nasabah karena terjadinya perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari penyaluran dana, yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga bank.

10. Risiko Investasi

Risiko akibat bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil berbasis bagi hasil.

Konsep Manajemen Risiko

Manajemen risiko didefinisikan sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kualifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses (Triyono, R. M, 2019). Manajemen risiko yang efektif oleh bank akan menghasilkan tingkat kinerja dan kesehatan yang baik lagi bagi bank yang bersangkutan. Tingkat kesehatan bank merefleksikan kinerja bank secara kualitatif maupun kuantitatif (Hayati, S, 2017). Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya kerugian. Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi (Darmawi, H, 2013).

Pengertian Risiko Operasional

Risiko operasional diartikan sebagai risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, akibat kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau akibat kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi kinerja operasional bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang individu atau perilaku diamati (Lexi J. Moleong, 2007). Pendekatan kualitatif ini dimaksudkan untuk menggambarkan manajemen risiko operasional pada produk KPR di Bank Syariah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yakni diperoleh langsung dari pihak Bank Syariah melalui wawancara dengan pihak *Sub Branch Manager* dan CFS (*Consumer Financing Service*). Dan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, internet dan bahan pustaka lainnya.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di Bank Syariah. Teknik wawancara menggunakan wawancara tak berstruktur karena peneliti akan menggali data dan informasi dari *Sub Branch Manager* dan CFS (*Consumer Financing Service*). Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi untuk

memperoleh data mengenai struktur organisasi di Bank Syariah. Teknik analisis data menggunakan metode deduktif yaitu kegiatan dimana informasi yang dikumpulkan dianalisis dengan menguraikan hal-hal yang bersifat umum pada kesimpulan yang bersifat khusus (Syarifudin Anwar, 2003). Setelah memperoleh data penelitian, kemudian peneliti menganalisis data tersebut mengenai manajemen risiko operasional pada produk KPR. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu dilakukan dengan cara memverifikasi hasil penelitian dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi agar derajat kepercayaan data dapat dikatakan valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR di Bank Syariah

Manajemen risiko adalah serangkaian tindakan metodis untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari semua aktivitas bisnis (Bambang Rianto Rustam, 2018). Pada Bank Syariah juga menerapkan proses manajemen risiko yaitu:

1. Identifikasi Risiko

Proses identifikasi risiko dilakukan Bank Syariah dengan mengevaluasi seluruh sumber risiko, kejadian risiko, dan dampak risiko terkecil terhadap risiko produk dan operasional perusahaan. Selain itu, proses tersebut memastikan bahwa risiko yang timbul dari produk dan operasi baru telah dikelola dengan baik sebelum diperkenalkan atau diimplementasikan. Hal ini sejalan dengan definisi Wahyudi tentang tahap identifikasi risiko yaitu proses mencari tahu risiko apa yang ada, mengapa ada, dan bagaimana cara kerjanya (Imam Wahyudi, dkk, 2013).

Identifikasi risiko merupakan langkah awal pengelolaan risiko operasional yang harus dilakukan. Melalui identifikasi tersebut, bank dapat mengidentifikasi dan mengetahui risiko apa saja yang dihadapi. Dalam proses identifikasi risiko, unit kerja manajemen risiko, di sini ERMD, memiliki departemen dengan unit kerja evaluasi yang mengidentifikasi dan mengevaluasi setiap risiko, kemudian menganalisis penyebab dan sumber risiko operasional yang muncul (Aef Muhamad Syarifudin, 2023)

Pada Bank Syariah kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh SDM terjadi karena kesalahan yang dilakukan teller dan kurang telitinya karyawan dalam mengumpulkan data dari nasabah terutama pada produk pembiayaan KPR. Kemudian risiko operasional yang disebabkan oleh sistem IT pada Bank Syariah adalah kegagalan sistem seperti komputer yang *error/down*, hal tersebut sesuai menurut Ikatan Bankir Indonesia, permasalahan sistem seperti kegagalan sistem dan pemeliharaan sistem merupakan penyebab risiko operasional yang disebabkan oleh sistem IT (Ikatan Bankir Indonesia, 2015).

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor eksternal tidak dapat dikelola oleh bank syariah karena frekuensinya tidak dapat ditentukan dan perulangan kejadian, terutama kejadian eksternal yang disebabkan oleh alam yang tidak dapat diprediksi

(Soesno Djojosoedarso, 2003). Hal tersebut sejalan dengan yang terjadi pada Bank Syariah yaitu kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh kejadian eksternal lainnya yaitu berupa pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 mengakibatkan terjadinya risiko operasional seperti meningkatnya beban operasional, penutupan beberapa KCP unit, dan pegawai yang harus WFH (*Work From Home*) (Rahmad Budianta, 2023). Risiko operasional yang disebabkan oleh proses internal pada Bank Syariah terjadi dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang tidak mengikuti prosedur dan ketentuan sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya risiko operasional, tentu hal tersebut tidak boleh dilakukan, menurut Ali semua pegawai wajib menjalankan pedoman kerja seperti yang dimuat dalam prosedur dan ketentuan (Ali M, 2006).

2. Pengukuran Risiko

Menurut Rustam, *risk and control self-assessment* adalah metode pengukuran risiko operasional berdasarkan besaran dampak dan kemungkinan terjadinya (Rustam, 2018). Pada Bank Syariah menggunakan metode *Risk and Control Self Assesment*. Sistem pengukuran risiko dievaluasi dan disempurnakan secara berkala atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan untuk memastikan kesesuaian, akurasi, kewajaran dan integritas asumsi yang digunakan untuk mengukur risiko. Parameter yang digunakan yaitu skala 1-5 (Aef Muhamad Syarifudin, 2023).

3. Pemantauan Risiko

Perusahaan telah mengembangkan prosedur yang efektif untuk mencegah gangguan dalam proses manajemen risiko dan memantau serta menilai kembali secara berkala. Pada tahapan pemantauan dan evaluasi risiko, tingkat risiko yang sebenarnya di bank syariah dipantau dan dibandingkan dengan berbagai aturan risiko yang telah ditetapkan seperti toleransi risiko, limit risiko, dll (Imam Wahyudi, 2013). Di Bank Syariah menggunakan pertahanan lini pertama sampai lini ke tiga. *Three Lines of Defense* adalah cara penerapan manajemen risiko yang berfungsi sebagai model untuk bertahan dari risiko yang muncul dalam perusahaan. Jika diterapkan dengan benar, manajemen risiko dapat memastikan fungsi bisnis internal perusahaan beroperasi secara efisien dan efektif dengan tujuan meminimalkan kerugian dan memaksimalkan keuntungan, terutama melalui kepatuhan terhadap prinsip-prinsip operasi dan SOP yang berlaku.

Pertahanan lini pertama adalah operasi harian. Tanggung jawab pengelolaan risiko dalam pelaksanaan proses bisnis yang efektif dan efisien berada pada masing-masing orang pada masing-masing unit fungsional dan manajemen sesuai ketentuan yang dikeluarkan oleh direksi. Salah satu implementasi yang mungkin dilakukan adalah membuat dan mengimplementasikan kebijakan dan SOP (Standard Operating Procedures) yang mencakup alur proses dan kontrol untuk mengurangi risiko. Pertahanan lini kedua atau di Bank Syariah disebut sistem satu setengah yaitu BC (*Based Control*) sebagai lini kedua yang bertugas membantu lini pertama dengan memonitor implementasi manajemen risiko. Lini pertama bisa berdiskusi mengenai berbagai hal sehubungan dengan identifikasi dan pengelolaan risiko bank. Di Bank Syariah menempatkan karyawan

yang ada di kantor pusat di bank cabang tujuannya untuk memeriksa aktivitas yang dilakukan oleh lini pertama. Aktivitas yang sehari-hari dilakukan dikontrol dan yang mengontrolnya di cabang. Tetapi yang memeriksa itu BC (*Based Control*). Pertahanan lini ketiga yaitu Internal Audit dan OJK sebagai penilai independen terhadap tingkat efektifitas manajemen risiko di bank/perusahaan. Hal ini dilakukan dengan cara melakukan penilaian terhadap implementasi baik di lini pertama maupun di lini kedua dalam mengelola risiko-risiko yang penting terhadap tujuan bisnis perusahaan. Ada yang namanya general audit itu dilakukan setahun sekali. Semua cabang dilakukan general audit. Untuk memastikan bahwa bank sudah sesuai dengan ketentuan. Kemudian selain OJK ada juga BPKP. Karena bank mengelola keuangan milik negara diawasi juga oleh audit BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) untuk memastikan aturan-aturan sudah sesuai (Aef Muhamad Syarifudin, 2023).

4. Pengendalian Risiko

Kebijakan dan prosedur yang ditetapkan tersebut tertuang dalam sistem pengendalian risiko perusahaan. Tingkat risiko yang akan dikurangi dari toleransi risiko disesuaikan dengan eksposur risiko. Pengendalian risiko dapat dilakukan termasuk pengurangan risiko. Mitigasi risiko melalui peningkatan kontrol merupakan upaya mitigasi risiko yang dimaksudkan untuk memperkecil potensi kerugian yang dipicu oleh potensi risiko (M Nur Rianto, 2018). Manajemen risiko operasional di Bank Syariah terkait KPR dari sisi mitigasi internal banyak ketentuan. Memastikan bahwa karyawan itu sudah memahami aturan KPR Subsidi aturannya seperti apa.

Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh SDM pada Bank Syariah berupa kesalahan teller pada saat mensortir uang nasabah. Untuk meminimalisir risiko operasional tersebut maka bank melakukan *refreshment training* (pelatihan) agar karyawan dapat mengupdate pengetahuan sehingga diharapkan kejadian yang akan merugikan bank tidak terulang kembali. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh faktor internal pada Bank Syariah berupa tidak mematuhi prosedur atau ketentuan yang ada di bank. Sama halnya dengan risiko operasional yang diakibatkan oleh SDM, untuk meminimalisir risiko akibat faktor internal, Bank Syariah juga melakukan *refreshment* berupa sosialisasi terkait dengan aturan atau ketentuan yang ada di bank. Kemudian setelah melakukan sosialisasi, diadakan kuis yang berisi aturan yang harus dipahami oleh setiap karyawan. Kuis tersebut wajib dikerjakan oleh setiap karyawan.

Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh IT pada Bank Syariah berupa komputer dan sistem yang *error/down* yang menyebabkan penundaan penginputan data nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan terutama pada produk pembiayaan KPR. Untuk meminimalisir kejadian/risiko tersebut bank mewajibkan setiap karyawan untuk mengupdate anti virus pada komputernya. Dan bank tidak memperbolehkan karyawan memberitahukan *user* kepada orang lain karena untuk menghindari penyalahgunaan *user* tersebut yang nanti akan berdampak pada kerugian bank.

Dampak Manajemen Risiko Operasional Dalam Meminimalisir Kerugian Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank Syariah

Manajemen Risiko Operasional sangat penting untuk diterapkan karena membantu organisasi mencapai tujuannya dan dapat meningkatkan produktivitas karyawan serta memotivasi karyawan. Karena hal ini sangat perlu diantisipasi oleh bank, karena risiko ini sangat membahayakan pencapaian tujuan yang dimaksud. Manajemen risiko harus terlebih dahulu mengidentifikasi risiko yang timbul, mengukur atau menentukan tingkat risiko, dan kemudian mencari solusi atau cara untuk menghadapi risiko tersebut. Risiko operasional dipengaruhi oleh baik buruknya pengelolaan para manajer atau pengawas perusahaan. Manajemen risiko operasional meminimalkan potensi dampak negatif dari gangguan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem dan/atau insiden eksternal (Irdawati, 2021).

Manajemen risiko operasional terutama terkait produk pembiayaan KPR tentunya memiliki dampak yang sangat menguntungkan bagi bank. Karena KPR yang merupakan produk yang sangat diminati banyak nasabah membuat bank harus lebih maksimal dalam pengelolaan. Proses manajemen risiko operasional yang telah dilakukan oleh Bank Syariah mulai dari tahap identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko agar risiko operasional tidak menimbulkan kerugian pada bank.

Dampak manajemen risiko akibat gangguan proses internal yaitu mitigasi tersebut dapat membuat karyawan mengupdate pengetahuan sehingga diharapkan tidak ada kejadian risiko operasional meskipun risiko tersebut tidak dapat dihindari namun setidaknya dapat diminimalisir dengan manajemen risiko operasional. Dampak manajemen risiko pada faktor kesalahan manusia yaitu memberikan dampak agar karyawan memiliki pengetahuan terkait aturan-aturan yang telah disosialisasikan oleh bank sehingga diharapkan aturan tersebut dapat diimplementasikan sesuai dengan jobdesk nya masing-masing. Kemudian dampak manajemen risiko pada faktor kegagalan sistem yaitu down dapat diminimalisir karena sistem/komputer tersebut terutama terkait dengan penginputan data nasabah harus diperhatikan dan dijaga. Selain itu, user pada sistem tidak boleh diberitahukan kepada oranglain karena jika diberitahukan maka takutnya akan disalahgunakan oleh orang tersebut. Dan dampak manajemen risiko pada faktor insiden eksternal yaitu mitigasi/manajemen disini agar dampak yang diakibatkan oleh faktor eksternal dapat diminimalisir sehingga tidak menimbulkan kerugian bank.

Manajemen Risiko Operasional dapat Meminimalisir Kerugian di Bank Syariah

Proses mengidentifikasi, menganalisis dan mengendalikan risiko di semua aktivitas perusahaan dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dikenal dengan istilah manajemen risiko. Ini adalah komponen penting dari proses manajemen yang dilakukan dalam bisnis atau lembaga bisnis (Soehatman Ramli, 2010). Pada Bank Syariah keberhasilan penerapan manajemen risiko dapat dilihat dari fakta bahwa risiko diidentifikasi dan dianalisis menurut kepentingannya. Risiko dikurangi, diukur, dipantau, dan dikendalikan secara efektif. Masalah dicegah sebelum muncul dan karyawan secara sadar fokus pada apa yang memengaruhi pencapaian tujuan. Tentunya dalam menyelesaikan dan meminimalkan risiko,

kita harus bekerja sama untuk menyelesaikannya, karena tanpa kerjasama para pihak, sulit bagi manajemen untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Keterampilan manajemen risiko harus dimiliki setiap perusahaan. Hal ini berguna dalam pengelolaan perusahaan untuk menghindari kerugian yang berbahaya secara operasional. Setiap perusahaan di dalam bisnis memiliki peluang risiko untuk dihadapi. Jika perusahaan atau bank gagal mengelola risiko dengan baik, maka perusahaan tersebut akan mengalami kerugian. Oleh karena itu, risiko yang dihadapi perusahaan juga harus dikelola agar dapat bertahan. Dengan manajemen risiko, perusahaan dapat fokus pada peningkatan produktivitas baik dari segi pengembangan produk maupun kinerja karyawan. Produktivitas perusahaan pada akhirnya berdampak positif berupa untung atau rugi.

KESIMPULAN

Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh SDM di Bank Syariah berupa kesalahan teller pada saat mensortir uang nasabah. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh faktor internal pada Bank Syariah berupa tidak mematuhi prosedur atau ketentuan yang ada di bank. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh IT pada Bank Syariah berupa komputer dan sistem yang *error/down* yang menyebabkan penundaan penginputan data nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan terutama pada produk pembiayaan KPR. Kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh faktor eksternal pada Bank Syariah yaitu pada saat terjadinya pandemic Covid-19. Pada saat itu bank Bank Syariah terkena dampak pada operasional bank seperti penutupan beberapa outlet, perubahan jam operasional, *split operation* dan biaya bank semakin tinggi karena terkait dengan perlindungan pegawai untuk pencegahan dan pegawai yang terkena covid.

Penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah yaitu dengan proses identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko. Terkait manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR di Bank Syariah berupa adanya sistem yang ada di Bank Syariah yang kemudian diintegrasikan dengan sistem yang ada di capil untuk memastikan bahwa NIK yang mendaftarkan untuk bisa mendapatkan rumah subsidi memang yang belum mendapatkan rumah subsidi. Secara teoritis manfaat dalam penelitian ini Dapat memberikan manfaat dengan tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu Manajemen Perbankan Syariah dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya. Bagi Bank Syariah diharapkan dapat menjadikan masukan dan pedoman dalam menerapkan manajemen risiko operasional produk pembiayaan KPR.

Dampak manajemen risiko akibat gangguan proses internal yaitu mitigasi tersebut dapat membuat karyawan mengupdate pengetahuan sehingga diharapkan tidak ada kejadian risiko operasional meskipun risiko tersebut tidak dapat dihindari namun setidaknya dapat diminimalisir dengan manajemen risiko operasional. Dampak manajemen risiko pada faktor kesalahan manusia yaitu memberikan dampak agar karyawan memiliki pengetahuan terkait aturan-aturan yang telah disosialisasikan oleh bank sehingga diharapkan aturan tersebut dapat diimplementasikan sesuai dengan jobdesk nya masing-masing. Kemudian

dampak manajemen risiko pada faktor kegagalan sistem yaitu down dapat diminimalisir karena sistem/komputer tersebut terutama terkait dengan penginputan data nasabah harus diperhatikan dan dijaga. Selain itu, user pada sistem tidak boleh diberitahukan kepada oranglain karena jika diberitahukan maka takutnya akan disalahgunakan oleh orang tersebut. Dan dampak manajemen risiko pada faktor insiden eksternal yaitu mitigasi/manajemen disini agar dampak yang diakibatkan oleh faktor eksternal dapat diminimalisir sehingga tidak menimbulkan kerugian bank.

Pada Bank Syariah keberhasilan penerapan manajemen risiko dapat dilihat dari fakta bahwa risiko diidentifikasi dan dianalisis menurut kepentingannya. Risiko dikurangi, diukur, dipantau, dan dikendalikan secara efektif. Masalah dicegah sebelum muncul dan karyawan secara sadar fokus pada apa yang memengaruhi pencapaian tujuan. Tentunya dalam menyelesaikan dan meminimalkan risiko, kita harus bekerja sama untuk menyelesaikannya, karena tanpa kerjasama para pihak, sulit bagi manajemen untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

REFERENSI

Jurnal

- Dwiatmanto, N. J. (2015). Analisis Manajemen Kredit Kepemilikan Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada Produk KPR BTN IB (Studi Pada Kantor Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(1).
- Fasa, M. I. (2016). Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia . *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(2).
- Hasib, F. A. (2017). Proses Manajemen Risiko Operasional Di BNI Syariah KC Mikro Rungkut Surabaya. *Jurnal Nisbah*, 3(1).
- Jayengsari, R. (2021). The Role of Baitul Maal Wa Tamwil In Alleviating Poverty In Cianjur Regency, West Java. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 5(1).
- Ratih Ardia Sari, R. Y. (2017). Analisa Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang . *Jurnal Nisbah*, 3(1).
- Tarsisius Murwadji, T. T. (2018). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Perbankan Di Koperasi Guna Meningkatkan Citra Koperasi di Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3).

Buku

- Ali, M. (2006). *Manajemen Risiko: Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anwar, S. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Arifin, A. (2009). *Analisis Tingkat Efisiensi Bank dengan pendekatan Data Envelopment Analisis (DEA)*. Semarang: Universitas Brawijaya.
- Darmawi, H. (2013). *Manajemen Resiko*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Djojosoedarso, S. (2003). *Prinsip-prinsip Manajemen dan Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, I. (2018). *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, Solusi*. Bandung: Alfabet.

- Hayati, S. (2017). *Manajemen Risiko untuk Bank Pengkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indonesia, I. B. (2015). *Manajemen Risiko 1*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, I. B. (2017). *Manajemen Risiko 2*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irdawati. (2021). *Pengantar Manajemen Risiko dan Asuransi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Lestiawati, H. (2009). *Analisis Tingkat Kesehatan Bank di Indonesia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadharma.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdaakarya.
- Ramli, S. (2010). *Pedoman Praktis Manajemen Risiko*. Jakarta: PT. Dian Rakyat.
- Rianto, M. N. (2018). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rustam, B. R. (2018). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Era Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solihin, I. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sulhan dan Siswanto, E. (2008). *Manajemen Bank: Konvensional dan Syariah*,. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahyudi, I. (2013). *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba.

Wawancara

- Aef Muhamad Syarifudin. (2023). *Wawancara*.
- Rahmad Budianta. (2023). *Wawancara*.