

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT
KCP METRO**

Oleh :

**NATASYA ADINDA
NPM. 2203020026**



**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN
IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

NATASYA ADINDA
NPM. 2203020026

Pembimbing: Atika Riasari, MBA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN)
Jurai Siwo Lampung
Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL
PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK
MUAMALAT KCP METRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Metro, 20 Februari 2026
Pembimbing,



Atika Riasari, MBA
NIP. 198807082019032007

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP
METRO
Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyah dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Metro, 20 Februari 2026
Pembimbing,



Atika Riasari, MBA
NIP. 198807082019032007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusila@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No : B-0949/Un.36.3/D/PP.00.9/05/2026.

Skripsi dengan Judul: ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO, disusun oleh: Natasya Adinda, NPM: 2203020026, Prodi: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/15 April 2026.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Atika Riasari, M.BA.
Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
Penguji II : Agus Trioni Nawa, M.Pd.
Sekretaris : Primadatu Deswara, SKM., MPH.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H.

NIP. 196703161995031001

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO

Oleh:

**NATASYA ADINDA
NPM. 2203020026**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme manajemen risiko operasional serta faktor-faktor penyebab risiko pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi terhadap Kepala Cabang, SBOS, Teller, Customer Service, dan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional telah diterapkan melalui tahapan identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan monitoring risiko. Tingkat risiko operasional relatif rendah yang menunjukkan strategi mitigasi berjalan cukup efektif. Faktor utama penyebab risiko adalah human error dalam proses input data, diikuti gangguan sistem dan keterlambatan pelimpahan dana. Secara keseluruhan, manajemen risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro telah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu peningkatan pada aspek ketelitian sumber daya manusia dan optimalisasi sistem operasional.

Kata kunci: *Manajemen Risiko Operasional, Tabungan iB Hijrah Haji, Bank Muamalat.*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026
Prodi : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 20 Februari 2026
Yang Menyatakan



Natasya Adinda
NPM : 2203020026

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Hasyr : 18)¹

¹ Al-Qur'an, Qs. Al-Hasyr (59):18

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Dengan hati yang tulus dan penuh rasa kasih sayang yang tiada terkira kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan sebagai bukti rasa syukur, skripsi ini di persembahkan kepada :

1. Cinta pertamaku, Bapak Nyoto Priadi, Terima Kasih atas do'a yang tak pernah putus, atas kerja keras, kesabaran, dan pengorbanan yang sering kali tak terucap. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, yang memberikan semangat dan motivasi yang selalu beliau berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, Almarhumah Ibu Zarneti yang telah berpulang ke rahmatullah. Meski raga ibu tak lagi bersamaku, do'a, kasih sayang, dan nasihat ibu akan selalu hidup disetiap langkahku. Skripsi ini adalah wujud dari impian yang selalu ibu semogakan.
3. Kakak-Kakak saya mas Koko, mas Okta, mas Apri, kak Agung, kak Putra dan kak Bella, terima kasih atas motivasi, nasehat serta do'a yang diberikan.
4. Terima Kasih untuk Ibu Atika Riasari, M.B.A. yang telah memberikan bimbingan serta mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran dalam menyusun skripsi ini. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan menjadi berkah bagi banyak orang.
5. Terima Kasih untuk semua teman-teman, Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022 yang tidak mungkin bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi bagi peneliti dan semoga kita semua dapat meraih cita-cita dan sukses.
6. Terima Kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini .

7. Almamater tercinta UIN JUSILA yang memberiku tempat dan kesempatan untuk belajar dan mendapatkan banyak ilmu.
8. Dan tidak lupa kepada Natasya Adinda, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, kerja keras, dan doa hingga mampu menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena tetap kuat, tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan, dan terus percaya pada kemampuan diri. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan Rahmat serta Ridho-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Tabungan IB Hijrah Haji Di Bank Muamalat KCP Metro” ini secara baik. Sholawat serta salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang sudah menuntun umat manusia kepada Cahaya Islam.

Pada upaya menyelesaikan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
2. Dr. Dri Santoso. M.H., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Anggoro Sugeng, S.E.I, M.Sh., Ec., sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Enny Puji Lestari, M.E.Sy., sebagai pembimbing akademik.
5. Atika Riasari, MBA, sebagai Pembimbing yang sudah memberikan bimbingan serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan UIN JUSILA yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari jika pada penulisan skripsi ini masih adanya banyak kekurangan serta kesalahan. Maka, kritik serta saran untuk perbaikan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bisa berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, 20 Februari 2026
Peneliti,



Natasya Adinda
NPM. 2203020026

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Penelitian Relevan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Konsep Manajemen Risiko Operasional	13
1. Pengertian Manajemen Risiko Operasional	13
2. Langkah-Langkah Pengendalian Risiko.....	14
3. Teori Pengendalian Risiko Operasional	18
4. Indikator Risiko Operasional.....	18
5. Mitigasi Risiko Operasional	20
6. Dampak Terjadinya Risiko Operasional	22
B. Kerangka Pemikiran	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	25
B. Subjek dan Objek Penelitian	26
C. Sumber Data	26
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Keabsahan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	35
2. Visi Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Metro	38
3. Struktur Organisasi Kantor Bank Muamalat Cabang Metro	39
B. Deskripsi Objek Penelitian	39
C. Temuan Hasil Penelitian.....	43
1. Pembahasan Berdasarkan Penerapan Mekanisme Manajemen Risiko Operasional	43
2. Pembahasan Berdasarkan Efektivitas Stategi Mitigasi Risiko Operasional	51
3. Pembahasan Berdasarkan Indikator Penelitian	53
a. Faktor Penyebab Risiko Operasional	53
b. Bentuk Risiko Operasional yang Terjadi	62
c. Dampak Risiko terhadap Efektivitas Operasional.....	71
D. Analisis dan Pembahasan	79
1. Kesesuaian dengan Teori.....	79
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Internal Bank Muamalat KCP Metro, Oktober 2025, Dokumen: Laporan Nasabah iB Hijrah Haji	7
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Kategori dan Peran Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Data Informan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Internal Bank Muamalat KCP Metro, Oktober 2025, Dokumen: Laporan Nasabah iB Hijrah Haji.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Metro	39
Gambar 4.2 Alur Manajemen Risiko Operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro	78

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan bank syariah menjadi salah satu aspek yang menjanjikan pada perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Maret 2023, adanya 13 Bank Umum Syariah (BUS), 33 Unit Usaha Syariah (UUS), serta 171 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Pertumbuhan tersebut mengindikasikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah mengalami peningkatan.¹ Pertumbuhan tersebut juga didukung oleh masyarakat yang sadar akan pentingnya lembaga keuangan dengan berlandaskan prinsip syariah, serta dukungan regulasi pemerintah melalui OJK dan Bank Indonesia yang mendorong penguatan ekosistem ekonomi syariah nasional.. Dalam lima tahun terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia mencatat pertumbuhan aset lebih dari 30% yang menunjukkan eksistensi dan daya saingnya di tengah sistem keuangan nasional.²

Namun, dibalik pertumbuhan yang pesat tersebut, industri perbankan syariah juga menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal pengelolaan risiko. Manajemen risiko dalam lembaga keuangan syariah merupakan bentuk

¹Jamilatun Ni'mah et al., "Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2023): 2843–50, <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4159>.

² Sugianto Roos Nelly, Saparuddin Siregar, "Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah: Tinjauan Literatur Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal," *Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4 (2022): 918–30, <https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i4.1008>

tanggung jawab moral dan spiritual dalam menjaga harta umat.³ Oleh karena itu, setiap bank harus memiliki kesadaran dan kesiapan dalam menghadapi potensi risiko yang muncul agar kegiatan operasional berjalan efisien dan berkelanjutan. Risiko operasional yaitu risiko yang perlu segera ditangani sebagai akibat dari kesalahan manusia, kelemahan dalam proses dan prosedur, gangguan sistem, dan adanya kejadian eksternal yang tak terduga⁴. Risiko ini tidak hanya bergantung pada tindakan individu tertentu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh seberapa baik manajemen perusahaan dijalankan oleh para pemimpin atau manajer.

Risiko operasional menjadi salah satu risiko utama yang perlu mendapatkan perhatian serius karena berpotensi menimbulkan dampak sistemik terhadap kinerja dan reputasi bank. Otoritas Jasa Keuangan dalam POJK No. 18/POJK.03/2016 menerangkan jika setiap Bank Umum Syariah wajib menerapkan manajemen risiko secara menyeluruh, termasuk risiko operasional yang mencakup seluruh aktivitas, sistem, dan sumber daya manusia. Para manajer bank syariah menilai risiko operasional sebagai risiko yang paling krusial, sehingga perlu terus dilakukan penelitian untuk memperkuat manajemen risikonya.⁵ Pentingnya pengelolaan risiko operasional juga disebabkan karena risiko ini dapat memicu munculnya risiko-risiko lain.⁶

³Muhammad Zuhri, "Pengendalian Risiko Hukum Dalam Pemberian Kredit Oleh Bank Umum," *Jurnal Ilmiah Skylandsea* 2, no. 1 (2018): 1–10.

⁴Angga Putra Suhadi, Maryam Batubara, and Nursantri Yanti, "Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Muda Pada Generasi Milenial Di Bank Muamalat Cabang Stabat," *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 4 (2023): 40–58.

⁵Zuhri, "Pengendalian Risiko Hukum Dalam Pemberian Kredit Oleh Bank Umum."

⁶Muhammad Isa, "Operational Risk Analysis of Sharia Bank During Covid-19," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2023): 99–109.

Fokus penelitian diarahkan pada risiko operasional karena jenis risiko ini paling sering muncul pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji dan memiliki pengaruh langsung terhadap kelancaran proses operasional di tingkat cabang. Risiko operasional berkaitan dengan kesalahan manusia, ketidaktepatan prosedur, serta gangguan sistem, sehingga menjadi risiko yang paling dekat dengan aktivitas harian petugas dan nasabah. Selain itu, menurut laporan POJK No. 18/POJK.03/2016⁷, risiko operasional menempati posisi kedua terbesar yang dihadapi perbankan syariah di Indonesia, terutama pada kegiatan layanan digital dan penghimpunan dana haji. Kasus kesalahan input data nasabah, keterlambatan pelimpahan dana, serta gangguan sistem menjadi tantangan yang sering dihadapi oleh lembaga keuangan syariah. Kelemahan sistem dan kelalaian manusia (*human error*) merupakan penyebab utama meningkatnya risiko operasional selama pandemi, yang berdampak pada efisiensi biaya dan kepuasan nasabah.⁸

Salah satu bank yang konsisten mempertahankan eksistensinya di tengah tantangan tersebut adalah Bank Muamalat Indonesia, pelopor bank syariah pertama di Indonesia yang ada sejak tahun 1992. Bank Muamalat memiliki berbagai produk unggulan, salah satunya adalah Tabungan iB Hijrah Haji, yaitu produk simpanan yang dirancang untuk membantu masyarakat merencanakan ibadah haji sesuai prinsip syariah. Produk ini

⁷POJK No. 18/POJK.03/2016 Terkait Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (2016)

⁸Egi Bhakti Bhuana, Sumartini Sumartini, and Alfira Sofia, "Analisis Manajemen Risiko Operasional Dalam Merencanakan Strategi Operasional (Studi Kasus Pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Cimahi)," *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis* 8, no. 2 (2017): 1, <https://doi.org/10.17509/jimb.v8i2.12660>.

merupakan produk pendanaan (funding) berbasis akad wadiah atau mudharabah yang digunakan untuk memfasilitasi penyimpanan dana haji.

Tabungan iB Hijrah Haji bukan produk pembiayaan, sehingga tidak termasuk kategori pembiayaan produktif maupun konsumtif. Tabungan ini bekerja sama dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) untuk memastikan keamanan dana dan transparansi proses pelimpahan. Tabungan iB Hijrah Haji memiliki keterkaitan langsung dengan risiko operasional karena prosesnya menuntut ketelitian tinggi, mulai dari penginputan data, verifikasi dokumen, hingga pelimpahan dana ke SISKOHAT. Pada Bank Muamalat KCP Metro, pengelolaan Tabungan iB Hijrah Haji masih menggunakan sistem hybrid, yakni perpaduan antara sistem manual dan sistem digital. Sistem manual dilakukan melalui pengisian formulir fisik, pencatatan awal data nasabah, serta verifikasi dokumen secara langsung oleh petugas. Setelah itu, data nasabah kembali diinput ke dalam sistem digital perbankan dan diteruskan ke sistem nasional SISKOHAT untuk proses pendaftaran haji. Penggunaan dua sistem secara bersamaan ini bertujuan untuk menjaga akurasi data, namun dalam praktiknya juga meningkatkan potensi terjadinya risiko operasional seperti kesalahan input ganda, perbedaan data antara sistem manual dan digital, keterlambatan pembaruan informasi, serta gangguan teknis pada sistem.

Penelitian ini dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro karena cabang ini memiliki tingkat aktivitas operasional yang cukup tinggi dalam penghimpunan dana tabungan haji di

wilayah Lampung. KCP Metro juga menarik untuk diteliti karena masih mengandalkan kombinasi sistem manual dan digital dalam pengelolaan transaksi, sehingga perlu dilihat sejauh mana efektivitas manajemen risiko operasional diterapkan.⁹ Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan Meri Mayangsari, selaku tim operasional (SBOS) Bank Muamalat KCP Metro pada 6 Oktober 2025, diketahui bahwa penerapan sistem hybrid ini dilakukan untuk memastikan akurasi data nasabah dan keamanan transaksi.¹⁰ Meskipun bertujuan menjaga akurasi data, penggunaan dua sistem ini menimbulkan potensi risiko operasional.

Masalah yang muncul meliputi kesalahan input data, keterlambatan pembaruan informasi, kendala teknis sistem digital, dan ketidakkonsistenan proses akibat perpaduan manual-digital. Tingkat kejadian risiko sekitar 0,5% tergolong rendah, akan tetapi dampaknya tetap signifikan terhadap kinerja bank seperti menimbulkan biaya koreksi data, keterlambatan proses layanan, dan potensi kesalahan pelimpahan dana haji. Kondisi ini dapat menurunkan efisiensi operasional, meningkatkan beban kerja pegawai, serta memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah. Dalam jangka panjang, risiko operasional yang tidak terkendali dapat berdampak pada reputasi bank dan kualitas tata kelola (*good corporate governance*). Faktor penyebab risiko operasional pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro terutama disebabkan oleh human error, seperti kesalahan input data akibat kurangnya

⁹Dewi Fatmala Putri and Widya Ratna Sari, "Analisis Perlindungan Nasabah Bsi Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1, no. 4 (2023): 173–81.

¹⁰Meri Mayangsari, "Wawancara Meri Mayangsari Selaku Tim Operasional (SBOS) Bank Muamalat KCP Metro" (Metro, 2025).

ketelitian dan tingginya beban kerja. Selain itu, faktor sistem juga berpengaruh karena masih adanya gangguan serta penggunaan sistem hybrid (manual dan digital) yang meningkatkan potensi kesalahan. Faktor prosedur yang belum sepenuhnya efisien, meningkatnya volume transaksi, serta kurang optimalnya koordinasi antar bagian juga turut memicu terjadinya risiko. Dengan demikian, risiko operasional di lapangan merupakan kombinasi dari faktor manusia, sistem, dan proses kerja yang belum sepenuhnya optimal.

Permasalahan ini memiliki dampak bagi operasional perusahaan juga, baik negatif maupun positif. Dampak negatif ditunjukkan melalui potensi keterlambatan pelimpahan dana haji, ketidaktepatan pencatatan, penurunan kepuasan dan kepercayaan nasabah, berkurangnya efisiensi cabang, serta potensi risiko reputasi. Sementara itu, dampak positif dapat muncul jika risiko berhasil diidentifikasi dan dikelola, seperti peningkatan kualitas layanan, perbaikan SOP, dan penguatan sistem pengendalian internal. Dampak ini penting dijelaskan karena menjadi dasar urgensi penelitian, bahwa risiko operasional yang tidak tertangani dengan baik dapat mengurangi efisiensi, menurunkan kepercayaan masyarakat, serta memengaruhi reputasi dan kepatuhan bank terhadap prinsip kehati-hatian dan syariah.

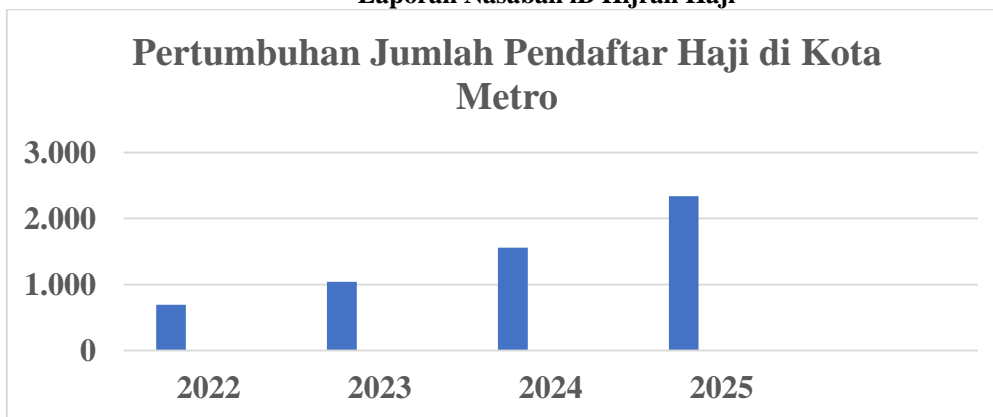
Selain itu, jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di KCP Metro menunjukkan tren peningkatan yang signifikan setiap tahunnya seperti pada tabel dan grafik berikut.

Tabel 1.1 Data Internal Bank Muamalat KCP Metro, Oktober 2025, Dokumen: Laporan Nasabah iB Hijrah Haji

Tahun	Jumlah Pendaftar Haji
2022	693
2023	1.039
2024	1.559
2025	2.338

Sumber: Meri Mayangsari SBOS Bank Muamalat KCP Metro, 6 Oktober 2025

Gambar 1.1 Grafik Data Internal Bank Muamalat KCP Metro, Oktober 2025, Dokumen: Laporan Nasabah iB Hijrah Haji



Sumber: Meri Mayangsari SBOS Bank Muamalat KCP Metro, 6 Oktober 2025

Berdasarkan data dan grafik hasil wawancara tersebut, jumlah nasabah pada tahun 2022 tercatat sebanyak 693 orang, meningkat menjadi 1.039 orang pada tahun 2023, kemudian 1.559 orang pada tahun 2024, dan mencapai 2.338 orang pada tahun 2025.¹¹ Pertumbuhan ini mencerminkan keyakinan masyarakat yang semakin tinggi pada pelayanan perbankan syariah, tetapi juga menuntut kesiapan sistem operasional yang andal dan minim risiko.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan riset (*research gap*) terkait indikator penerapan manajemen risiko operasional dalam menjaga stabilitas dan keandalan layanan perbankan, khususnya pada produk

¹¹ Meri Mayangsari, "Wawancara Meri Mayangsari Selaku Tim Operasional (SBOS) Bank Muamalat KCP Metro" (Metro, 2025).

tabungan berbasis syariah. Indikator yang dimaksud meliputi identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko operasional, yang dalam praktiknya sangat dipengaruhi oleh karakteristik sistem operasional yang digunakan oleh bank.¹² Beberapa penelitian terdahulu membahas manajemen risiko operasional pada bank syariah secara umum atau pada unit kerja dengan sistem digital terpusat. Penelitian-penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada indikator risiko operasional seperti efisiensi sistem teknologi informasi, kepatuhan terhadap SOP, serta pengendalian risiko berbasis sistem digital, tanpa mengkaji secara mendalam kondisi operasional di cabang kecil yang masih mengombinasikan proses manual dan digital (sistem hybrid). Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini secara spesifik mengkaji penerapan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, yang memiliki karakteristik operasional berbeda. Pada cabang pembantu dengan sistem hybrid, risiko operasional tidak hanya berasal dari kegagalan sistem digital, tetapi juga dari kesalahan manusia, keterbatasan pengawasan, pencatatan manual, serta koordinasi antarproses. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas setiap indikator pengendalian risiko operasional, mulai dari tahap identifikasi hingga pengendalian risiko.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan riset dengan memberikan gambaran empiris mengenai indikator-indikator manajemen risiko operasional pada produk tabungan syariah di

¹² Eko Sudarmanto, *Manajemen Risiko Perbankan* (Yayasan kita menulis, 2021).

tingkat cabang pembantu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen risiko operasional perbankan syariah, khususnya dalam konteks penerapan sistem hybrid di cabang dengan skala operasional terbatas.

B. Pertanyaan Penelitian

Pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga rumusan pertanyaan dalam studi berikut yaitu:

1. Bagaimana mekanisme manajemen risiko operasional yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Metro pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji, serta seberapa efektif strategi mitigasi yang digunakan dalam mengendalikan potensi tersebut?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penyebab munculnya risiko operasional dalam pelaksanaan layanan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Studi berikut mempunyai tujuan untuk:

- a. Menganalisis mekanisme manajemen risiko operasional yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Metro pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji, serta efektifitas strategi mitigasi yang digunakan dalam mengendalikan potensi tersebut.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab munculnya risiko operasional dalam pengelolaan produk Tabungan iB Hijrah Haji.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen risiko perbankan syariah serta dapat memperkaya literatur mengenai penerapan manajemen risiko operasional dalam produk tabungan berbasis syariah, khususnya pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan *insight* bagi pihak bank mengenai titik-titik rawan risiko operasional, khususnya yang berkaitan dengan *human error*, sistem, Standar Operasional Prosedur (SOP), integrasi dengan SSKOHAT, serta proses verifikasi data. Dengan adanya temuan tersebut, bank dapat melakukan koreksi secara langsung terhadap kelemahan yang ada. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki alur layanan, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kesalahan administrasi dalam pengelolaan Tabungan iB Hijrah Haji.

2) Bagi Nasabah

Dengan diminimalkannya kesalahan input data, kegagalan transaksi, dan keterlambatan pelayanan melalui penerapan mitigasi

risiko yang tepat, maka rasa aman dan kepercayaan nasabah dalam penyimpanan dana haji akan semakin meningkat. Selain itu, nasabah juga dapat terhindar dari risiko administratif seperti kesalahan data atau kegagalan pendaftaran porsi haji akibat kesalahan operasional.

D. Penelitian Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi pedoman pada studi ini yaitu:

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, & Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian Ini	Perbedaan / Gap Penelitian
1	Nabbila (2023), Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger ¹³	Deskriptif kualitatif	Efektivitas manajemen risiko operasional berpengaruh terhadap efisiensi biaya operasional bank.	Sama-sama meneliti penerapan manajemen risiko operasional pada lembaga keuangan syariah.	Penelitian ini fokus pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di KCP Metro dengan sistem hybrid manual-digital, bukan pada kebijakan pasca-merger di BSI
2	Isa (2022), Operational Risk Analysis of Sharia Bank During	Kuantitatif deskriptif	Risiko operasional meningkat akibat kelemahan	Sama-sama menyoroti pentingnya pengendalian risiko	Penelitian ini dilakukan pascapandemi dan fokus pada produk

¹³ Faricha Lita Nabbila et al., "Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1, no. 4 (2023), <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.306>.

No	Peneliti, Tahun, & Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian Ini	Perbedaan / Gap Penelitian
	Covid-19 Pandemic ¹⁴		sistem dan kesalahan manusia (human error) selama pandemi.	operasional untuk menjaga efisiensi dan kepercayaan nasabah.	spesifik (Tabungan iB Hijrah Haji), bukan pada situasi krisis pandemi
3	Ni'mah (2023), Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) ¹⁵	Kualitatif studi kasus	Pengelolaan risiko operasional yang baik meningkatkan reputasi dan kepercayaan nasabah.	Sama-sama membahas hubungan antara efektivitas manajemen risiko dan kredibilitas lembaga syariah	Penelitian ini fokus pada analisis efektivitas manajemen risiko di cabang kecil (KCP Metro) yang belum pernah diteliti sebelumnya
4	Aprilia 2022), Manajemen Risiko Operasional pada Perbankan Syariah: Bibliometrik ¹⁶	Bibliometrik (kajian literatur)	Risiko operasional merupakan jenis risiko paling dominan yang memengaruhi stabilitas perbankan syariah	Sama-sama menekankan pentingnya analisis risiko operasional dalam perbankan syariah.	Penelitian ini bersifat konseptual, sedangkan penelitian ini bersifat empiris di tingkat cabang pembantu.

¹⁴ Isa, "Operational Risk Analysis of Sharia Bank During Covid-19."

¹⁵ Ni'mah et al., "Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)."

¹⁶ Yunia Aprilia, Aqif Khilmia, and Zakiyyah Ilma Ahmad, "Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah: Bibliometrik," *Iqtishadia Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 9, no. 2 (2022): 192–203, <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v9i2.6729>.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Manajemen Risiko Operasional

1. Pengertian Manajemen Risiko Operasional

Manajemen risiko operasional merupakan bagian dari manajemen risiko yang berfokus pada pengelolaan risiko yang timbul akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, serta kejadian eksternal yang memengaruhi kegiatan operasional bank. Risiko operasional merupakan risiko yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan sistem, serta kejadian eksternal yang dapat memengaruhi kelangsungan kegiatan operasional bank.¹

Manajemen risiko operasional dilakukan melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko secara sistematis agar potensi kerugian dapat diminimalkan serta kegiatan operasional bank dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penerapan manajemen risiko yang baik juga bertujuan untuk menjaga stabilitas operasional serta melindungi kepentingan nasabah dan pemangku kepentingan lainnya.²

¹ Hamdi Agustin, *Manajemen Risiko Bank Syariah: Konsep Dan Aplikasi* (Gemilang Press Indonesia, 2025).

² Sudarmanto, *Manajemen Risiko Perbankan*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 100.

2. Langkah-Langkah Pengendalian Risiko

Langkah-langkah pengendalian risiko operasional dalam perbankan dilakukan melalui beberapa tahapan utama yang saling berkesinambungan, yaitu sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko Operasional

Identifikasi risiko operasional adalah proses mengenali seluruh potensi risiko yang dapat muncul dari aktivitas operasional bank, termasuk dari proses internal, kesalahan manusia, sistem teknologi, dan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kegiatan operasional bank. Menurut definisi yang umum digunakan dalam literatur manajemen risiko, risiko operasional mencakup “ketidackukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau kejadian eksternal”.

Indikator untuk Identifikasi Risiko Operasional:³

- 1) Terdapat Kejadian
- 2) Penyebab timbulnya kejadian
- 3) Terdapat dampak kerugian
- 4) Dapat dilakukan prediksi terjadinya kejadian di kemudian hari

b. Pengukuran Risiko Operasional

Pengukuran risiko operasional dilakukan dengan mempertimbangkan dua aspek utama, yaitu risiko inheren yang melekat pada suatu aktivitas dan efektivitas sistem pengendalian

³ Sudarmanto, 105. 2021.

risiko yang diterapkan. Penilaian risiko inheren dilakukan dengan mengamati frekuensi terjadinya risiko serta besarnya dampak kerugian yang ditimbulkan oleh kejadian tersebut.

Indikator untuk Pengukuran Risiko Operasional:⁴

1) Frekuensi dan Dampak Risiko

Ejadian risiko operasional dapat dianalisis berdasarkan dua dimensi utama, yaitu frekuensi kejadian dan tingkat dampak kerugian. Berdasarkan kombinasi kedua dimensi tersebut, risiko operasional dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu Kejadian dengan tingkat frekuensi dan dampak yang rendah, Kejadian dengan tingkat frekuensi yang rendah namun dampaknya tinggi, Kejadian dengan tingkat frekuensi yang tinggi namun dampak yang rendah High, dan Kejadian dengan tingkat frekuensi dan dampak yang tinggi.

2) Kerugian yang Diperkirakan dan Tidak Diperkirakan

Dalam industri jasa keuangan, khususnya perbankan, regulasi mewajibkan perusahaan untuk memperhitungkan modal risiko operasional. Perhitungan ini mencakup dua jenis kerugian, yaitu kerugian yang diperkirakan (*expected loss*) dan kerugian yang tidak diperkirakan (*unexpected loss*). Kerugian yang diperkirakan umumnya telah dimasukkan ke dalam struktur penetapan harga produk, sedangkan kerugian yang tidak

⁴ Sudarmanto, 107-108. 2021.

diperkirakan memerlukan penyediaan modal tambahan sebagai bentuk mitigasi risiko

c. Pemantauan Risiko Operasional

Pemantauan risiko operasional merupakan proses berkelanjutan untuk memastikan bahwa risiko operasional berada dalam ambang risiko yang dapat diterima. Aktivitas ini melibatkan pelaporan periodik, evaluasi tren risiko, serta peringatan dini terhadap perubahan profil risiko.

Indikator untuk Pemantauan Risiko Operasional:⁵

1) Frekuensi pelaporan risiko

Laporan rutin (mis. bulanan/kuartalan) yang menunjukkan tren risiko

2) Nilai ambang KRI (*Key Risk Indicators*)

Indikator risiko kunci yang dibandingkan terhadap batas toleransi risiko

3) Persentase perubahan tren insiden operasi

Peningkatan atau penurunan jumlah kejadian sebagai sinyal peringatan dini.

4) Monitoring kepatuhan SOP & kebijakan internal

Pengukuran kepatuhan proses sesuai standar yang diputuskan oleh manajemen.

⁵ Maria-alexandra Cristea, “*Operational Risk Management In Banking Activity*” 2021 (2021), <https://doi.org/10.5171/2021.969612>.

d. Pengendalian Risiko Operasional

Pengendalian risiko operasional perlu dilaksanakan secara konsisten dengan mempertimbangkan tingkat risiko yang dapat diterima oleh perusahaan serta hasil identifikasi dan pengukuran risiko yang telah dilakukan. Dalam pelaksanaannya, perusahaan wajib didukung oleh sistem yang mampu mendeteksi kesalahan sejak dini, memproses dan menyelesaikan transaksi secara efisien, akurat, dan tepat waktu, serta menjamin kerahasiaan, kebenaran, dan keamanan transaksi.

Indikator untuk Pengendalian Risiko Operasional:⁶

1) Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, dan berbagai mekanisme yang terkoordinasi untuk melindungi kekayaan perusahaan, memastikan ketelitian dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjamin kepatuhan terhadap kebijakan manajemen

2) Strategi Anti Fraud

Pada praktiknya, upaya pencegahan fraud telah dilakukan oleh bank, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui penerapan manajemen risiko, khususnya sistem pengendalian internal, serta penerapan tata kelola perusahaan yang baik

⁶ Sudarmanto, *Manajemen Risiko Perbankan*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 109-110.

3. Teori Pengendalian Risiko Operasional

Pengendalian risiko operasional merupakan bagian penting dalam sistem manajemen risiko perbankan. Pengendalian risiko dilakukan melalui penerapan sistem pengendalian internal yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan kebijakan, prosedur, serta peraturan yang berlaku. Sistem pengendalian internal mencakup struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang, sistem pelaporan, serta mekanisme pengawasan yang efektif.

Selain itu, pengendalian risiko operasional juga dilakukan melalui penerapan strategi anti-fraud sebagai upaya pencegahan terhadap tindakan kecurangan yang dapat menimbulkan kerugian bagi bank. Pengendalian yang kuat akan membantu bank dalam mendeteksi penyimpangan sejak dini serta mengurangi potensi terjadinya kerugian operasional.⁷

4. Indikator Risiko Operasional

Indikator risiko operasional merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui tingkat eksposur risiko yang dihadapi bank dalam kegiatan operasionalnya. Indikator tersebut meliputi beberapa ukuran berikut:⁸

a. Kegagalan dan Kesalahan Sistem

Indikator ini mencerminkan risiko yang timbul akibat gangguan atau kegagalan sistem teknologi informasi, seperti sistem core banking, jaringan, maupun perangkat pendukung operasional lainnya.

⁷ Sudarmanto, 108. 2021.

⁸ Sudarmanto, 104-105. 2021.

Kegagalan sistem dapat menyebabkan terhambatnya proses transaksi, kesalahan data, serta penurunan kualitas layanan kepada nasabah.

b. Kelemahan Sistem Administrasi

Kelemahan sistem administrasi ditunjukkan oleh ketidaksesuaian pelaksanaan kegiatan operasional dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Risiko ini dapat muncul akibat prosedur kerja yang tidak jelas, dokumentasi yang tidak lengkap, atau pengawasan internal yang kurang efektif.

c. Kegagalan Hubungan dengan Nasabah

Indikator ini berkaitan dengan risiko yang muncul akibat menurunnya kualitas pelayanan kepada nasabah, seperti kesalahan informasi, keterlambatan layanan, atau penanganan keluhan yang tidak optimal. Kegagalan dalam menjaga hubungan dengan nasabah dapat menimbulkan kerugian non-finansial berupa penurunan kepercayaan dan reputasi bank.

d. Kesalahan Perhitungan Akuntansi

Kesalahan dalam perhitungan atau pencatatan akuntansi merupakan indikator risiko operasional yang bersumber dari kesalahan manusia (*human error*) maupun kelemahan sistem pengendalian internal. Kesalahan ini dapat menyebabkan laporan keuangan tidak akurat dan berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi bank.

e. Penundaan dan Kesalahan Penyelesaian Pembayaran

Indikator ini mencerminkan risiko operasional yang terjadi akibat keterlambatan atau kesalahan dalam proses penyelesaian transaksi pembayaran, baik antar rekening maupun antar bank. Penundaan pembayaran dapat mengganggu kelancaran operasional dan menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

f. Kecurangan

Kecurangan merupakan indikator risiko operasional yang timbul akibat tindakan tidak jujur, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran etika oleh pihak internal maupun eksternal bank. Risiko ini dapat menimbulkan kerugian finansial dan merusak reputasi bank.

g. Rekayasa Akuntansi

Rekayasa akuntansi menunjukkan adanya manipulasi atau penyimpangan dalam pencatatan transaksi keuangan yang tidak sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku. Praktik ini mencerminkan lemahnya pengendalian internal dan menjadi indikator serius meningkatnya risiko operasional dalam bank.

5. Mitigasi Risiko Operasional

Mitigasi risiko operasional merupakan upaya yang dilakukan bank untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta meminimalkan dampak kerugian yang ditimbulkan. Bentuk-bentuk mitigasi risiko operasional dapat dilakukan melalui beberapa langkah berikut:⁹

⁹ Sudarmanto, 3. 2021.

a. Perbaikan Proses Bisnis

Bank melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap proses bisnis yang berpotensi menimbulkan risiko agar kegiatan operasional dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan operasional.

b. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Mitigasi risiko operasional dilakukan melalui peningkatan kompetensi pegawai dengan memberikan pembekalan, pengawasan, serta penempatan pegawai sesuai dengan keahlian dan tanggung jawabnya.

c. Penguatan Sistem Teknologi Informasi

Bank perlu memperkuat sistem teknologi informasi untuk mengurangi risiko kegagalan sistem, gangguan jaringan, serta kesalahan dalam pemrosesan data yang dapat menghambat kegiatan operasional

d. Penyempurnaan Kebijakan dan Prosedur Operasional.

Bank melakukan pembaruan dan penyempurnaan kebijakan serta prosedur kerja agar seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan risiko dapat dikendalikan dengan baik.

e. Berbagi Risiko Melalui Asuransi atau Pihak Ketiga

Salah satu bentuk mitigasi risiko operasional adalah dengan melakukan pengalihan atau berbagi risiko melalui penggunaan

asuransi atau kerja sama dengan pihak ketiga guna meminimalkan potensi kerugian yang ditanggung bank.

f. Sosialisasi dan Pelatihan Pegawai Secara Berkala

Bank perlu memberikan sosialisasi dan pelatihan secara berkala kepada karyawan agar memahami risiko operasional yang mungkin terjadi serta mampu menjalankan prosedur kerja dengan baik dan sesuai standar operasional.

6. Dampak Terjadinya Risiko Operasional

Risiko operasional yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi bank, baik secara finansial maupun non-finansial. Dampak tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:¹⁰

a. Kerugian Finansial Langsung

Risiko operasional dapat menimbulkan kerugian finansial secara langsung, seperti kerugian akibat kesalahan transaksi, kegagalan sistem, maupun tindakan kecurangan (*fraud*) yang merugikan bank.

b. Terganggunya Kelancaran Operasional Bank

Gangguan pada sistem, proses kerja, maupun sumber daya manusia dapat menyebabkan terhambatnya aktivitas operasional bank sehingga menurunkan efektivitas pelayanan kepada nasabah.

c. Menurunnya Kualitas Pelayanan

Risiko operasional yang terjadi dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan, seperti keterlambatan proses transaksi, kesalahan pencatatan, dan gangguan layanan perbankan.

¹⁰ Sudarmanto, 105. 2021.

d. Berkurangnya Kepercayaan Masyarakat

Risiko operasional yang berdampak pada pelayanan dan keamanan dana nasabah dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank.

e. Meningkatnya Risiko Reputasi

Terjadinya risiko operasional yang meluas dapat berdampak pada reputasi bank di mata masyarakat dan pemangku kepentingan, terutama jika kasus tersebut menjadi perhatian public.

f. Meningkatnya Risiko Hukum

Risiko operasional juga dapat menimbulkan risiko hukum apabila kerugian yang terjadi melibatkan nasabah atau disebabkan oleh pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

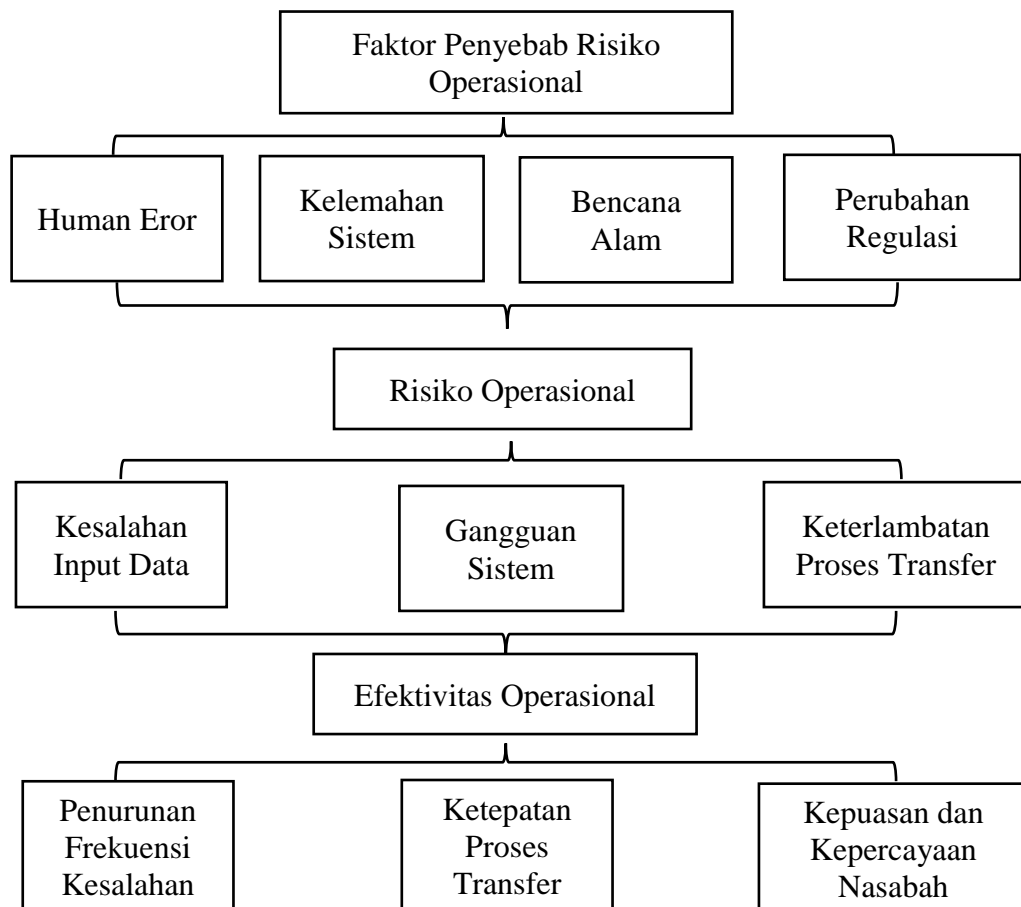
B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berfungsi sebagai panduan untuk menjaga fokus penelitian, mengarahkan analisis data, serta menghubungkan konsep-konsep teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini berlandaskan pada teori manajemen risiko menurut POJK No.18/POJK.03/2016 dan ISO 31000:2018 yang menyatakan bahwa tahapan manajemen risiko meliputi identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko.¹¹

¹¹ POJK No. 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Keempat tahapan tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk menilai efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Sumber risiko operasional seperti kesalahan manusia, sistem hybrid, dan prosedur operasional yang belum optimal berpotensi menimbulkan gangguan pelayanan. Melalui penerapan SOP, pembagian tugas yang jelas, serta monitoring dan pelaporan risiko secara berkala, diharapkan risiko operasional dapat dikendalikan sehingga efektivitas layanan Tabungan iB Hijrah Haji dapat ditingkatkan.

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Diolah dari Hamdi Agustin, *Manajemen Risiko Bank Syariah: Konsep dan Aplikasi*¹²

¹² Agustin, *Manajemen Risiko Bank Syariah: Konsep Dan Aplikasi*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Studi berikut yaitu penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian lapangan dipilih karena tujuan penelitian adalah memperoleh data empiris langsung mengenai praktik penerapan manajemen risiko operasional terhadap produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali pemahaman mendalam terkait proses, makna, dan konteks tindakan pelaku di lapangan sehingga dapat menangkap nuansa operasional dan nilai-nilai syariah yang terkait.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian berikut yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan dalam memberikan gambaran secara sistematis, faktual, serta akurat terkait fenomena atau kejadian yang ada pada objek penelitian.¹ Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti ingin memahami proses dan makna dari penerapan manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat KCP Metro secara mendalam.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Alfabeta, 2019), 19.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu penerapan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, termasuk kebijakan, prosedur, praktik operasional, dan mekanisme pelimpahan dana.

2. Subjek Penelitian

Penelitian ini dengan metode purposive sampling, yakni metode penentuan informan menurut pertimbangan tertentu yang sesuai pada tujuan penelitian.² Teknik ini digunakan dikarenakan penelitian kualitatif lebih menekankan pada kedalaman informasi daripada jumlah responden, sehingga informan yang terpilih yaitu mereka yang mempunyai pengetahuan dan keterlibatan langsung pada objek yang dikaji.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data penelitian dipisahkan menjadi data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Data Primer

Dalam penelitian kualitatif, jumlah informan tidak ditentukan berdasarkan perhitungan statistik, tetapi pada kedalaman informasi dan pencapaian saturasi data yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Alfabeta, 2019), 19.

lagi menghasilkan informasi baru.³ Oleh karena itu, penelitian ini menetapkan 4-9 informan yang terdiri dari pihak internal (SBOS, Teller/CS, Kepala KCP) serta pihak eksternal (nasabah Tabungan iB Hijrah Haji). Jumlah ini dianggap memadai karena setiap kategori informan memiliki perspektif yang berbeda namun saling melengkapi:

Tabel 3.1 Kategori dan Peran Informan Penelitian

Kategori Informan	Jabatan/Posisi	Kriteria Pemilihan	Alasan Pemilihan
Pihak internal Bank	SBOS (Service Branch Operation Supervisor)	Memiliki tanggung jawab langsung dalam pengawasan dan pelaksanaan operasional harian, termasuk pengelolaan produk Tabungan iB Hijrah Haji.	Memahami proses identifikasi, pengukuran, dan pengendalian risiko operasional di tingkat cabang
	Teller dan Customer Service	Berinteraksi langsung dengan sistem transaksi manual dan digital nasabah Tabungan iB Hijrah Haji	Dapat memberikan data empiris terkait risiko operasional (human error, sistem, atau keterlambatan proses)
Pihak Manajerial	Kepala Cabang Pembantu (KCP)	Bertanggung jawab atas kebijakan dan implementasi manajemen risiko di tingkat cabang	Dapat menjelaskan strategi mitigasi dan evaluasi risiko operasional.

³ Sugiyono, 137. 2019.

Kategori Informan	Jabatan/Posisi	Kriteria Pemilihan	Alasan Pemilihan
Pihak eksternal (nasabah)	Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji aktif	Telah menjadi nasabah minimal 1 tahun	Dapat memberikan perspektif terhadap efektivitas layanan dan dampak risiko operasional terhadap pengalaman nasabah

Dengan melibatkan 4-9 informan dari kategori berbeda, peneliti memperoleh cakupan informasi yang komprehensif dan mendalam, sekaligus memungkinkan tercapainya saturasi data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif mengenai penerapan manajemen risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Sehingga data yang diperoleh tetap valid, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian.⁴

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur pendukung yaitu Dokumen internal Bank seperti SOP, flowchart proses, laporan manajemen risiko, catatan pelimpahan dana haji, notulen rapat, dan formulir transaksi produk.

⁴ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, 3rd ed. (Los Angeles: SAGE, 2014).

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak internal Bank Muamalat dan nasabah untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai penerapan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, namun dalam pelaksanaannya pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan jawaban informan. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan peran, pengalaman, dan tingkat pemahaman terhadap proses operasional serta risiko yang melekat pada produk tersebut. Informan dalam penelitian ini terdiri dari SBOS (Ibu Meri), Teller (Bapak Zhulfa), Customer Service (Ibu Anggita), Kepala Cabang Pembantu (Bapak Fajrie), serta nasabah Tabungan iB Hijrah Haji (H.Syaiansyah, H.Ismanto, H.Tinah, H.Wiwin dan H. Sukir).

Wawancara dilakukan secara tatap muka, bertahap menyesuaikan ketersediaan waktu informan, baik pada saat jam operasional maupun di luar jam pelayanan kepada informan yang telah ditentukan, seperti nasabah dan pihak terkait, guna memperoleh informasi yang mendalam mengenai topik penelitian. Selama proses wawancara, peneliti mencatat serta mendokumentasikan setiap jawaban yang diberikan, baik melalui catatan tertulis maupun rekaman, sehingga data yang diperoleh lebih

akurat dan lengkap. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih luas, sekaligus tetap menjaga fokus pada tujuan penelitian.⁵

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dan mengumpulkan dokumen resmi yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan manajemen risiko di Bank Muamalat KCP Metro, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan internal, arsip pelayanan, serta data pendukung lainnya yang relevan dengan produk Tabungan iB Hijrah Haji.

E. Teknik Keabsahan Data

Dalam memastikan jika data yang didapatkan valid, kredibel, dan bisa dipertanggungjawabkan, studi berikut menerapkan beberapa teknik keabsahan data sebagai berikut:

1. Member Checking, dilaksanakan menggunakan cara mengembalikan hasil temuan sementara terhadap informan kunci untuk memperoleh klarifikasi dan memastikan kesesuaian interpretasi data. Proses berikut dilaksanakan setelah tahap reduksi dan penyajian data, dimana peneliti mendatangi kembali SBOS dan salah satu nasabah untuk memverifikasi kebenaran makna yang disampaikan dalam wawancara. Koreksi, tambahan

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Alfabeta, 2019), 137.

informasi, atau penegasan dari informan dicatat sebagai bagian dari proses verifikasi.

2. Triangulasi Teknik, keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui triangulasi teknik yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara dengan petugas SBOS dan nasabah dibandingkan dengan hasil observasi alur pelayanan dan diperkuat dengan dokumen pendukung seperti SOP dan formulir pelayanan. Triangulasi ini memastikan bahwa kesimpulan tidak hanya bergantung pada satu teknik pengumpulan data.
3. Audit trail, dilakukan dengan menyimpan seluruh tahapan penelitian secara sistematis, mulai dari rekaman wawancara, transkrip verbatim, catatan lapangan, hasil coding, dokumen pendukung, hingga hasil member checking. Seluruh berkas disimpan dalam folder digital dengan penamaan dan tanggal yang jelas. Audit trail ini memungkinkan proses penelitian dapat ditelusuri dari awal hingga kesimpulan, sehingga meningkatkan transparansi dan integritas penelitian.
4. Perlindungan Identitas Informan, Untuk menjaga etika penelitian, identitas informan disamarkan dengan pseudonim seperti Informan A (SBOS), Informan B (Nasabah 1), Informan C (Nasabah 2), Informan D (Nasabah 3), Informan E (Nasabah 4) dan Informan Nasabah F (Nasabah 5). Informasi pribadi seperti nama, nomor kontak, jabatan lengkap, serta data sensitif lainnya tidak dicantumkan dalam hasil penelitian. Penyamaran

identitas ini memastikan informan merasa aman, terbuka, dan terlindungi selama proses penelitian berlangsung.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi lapangan (field research) yang bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan manajemen risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Metode berpikir yang digunakan adalah metode induktif, yaitu peneliti mengumpulkan data terlebih dahulu dari fakta-fakta khusus di lapangan melalui wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi, kemudian data tersebut dianalisis dan ditarik menjadi kesimpulan yang bersifat umum. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Ketiga tahapan tersebut diterapkan secara langsung selama proses penelitian berlangsung, sehingga analisis data berjalan secara paralel dengan kegiatan pengumpulan data di lapangan.⁶

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data dilakukan sejak awal proses pengumpulan data di lapangan. Setiap hasil wawancara dengan informan direkam menggunakan alat perekam suara, kemudian ditranskrip secara verbatim (kata per kata) setelah proses wawancara selesai. Transkrip yang telah

⁶ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, 3rd ed. (Los Angeles: SAGE, 2014).

dibuat selanjutnya dibaca berulang kali untuk memahami isi data secara menyeluruh, kemudian dilakukan proses pemilahan data dengan cara memberi kode (*coding*) sesuai dengan fokus penelitian, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko operasional.

Data observasi seperti alur pelayanan, pola kerja petugas, dan interaksi dengan nasabah dipilah hanya pada bagian yang relevan dengan penelitian. Dokumen pendukung seperti SOP, formulir, dan laporan risiko juga diseleksi dan dikelompokkan sesuai kategori analisis.

Seluruh rekaman, transkrip, dan hasil coding disimpan secara sistematis dalam folder digital sebagai bagian dari penerapan *audit trail* lapangan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang sudah tereduksi berikutnya ditampilkan pada bentuk narasi tematik, tabel, dan bagan yang menggambarkan hubungan antara teori manajemen risiko operasional dan praktik di lapangan. Dalam proses ini, peneliti menyusun hasil wawancara ke dalam matriks temuan, misalnya temuan terkait alur input data, temuan kesalahan operasional, temuan gangguan sistem hybrid, temuan prosedur pengawasan SBOS.

Penyajian data juga mencakup pemetaan pernyataan informan, sehingga pola antar-kategori dapat terlihat jelas. Dengan demikian, penerapan analisis di lapangan tidak berhenti pada pengumpulan data, tetapi langsung diolah menjadi tampilan informasi yang tersusun.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*):

Pengambilan kesimpulan dilaksanakan secara bertahap berlandaskan pola yang muncul pada tahap reduksi serta penyajian data. Setelah kesimpulan sementara terbentuk, peneliti menerapkan member checking langsung kepada informan kunci, yaitu SBOS dan satu nasabah. Dalam proses member checking, peneliti membawa ringkasan hasil analisis sementara kembali ke kantor Bank Muamalat KCP Metro, kemudian meminta informan mengonfirmasi apakah interpretasi data sesuai dengan pengalaman mereka. Koreksi, tambahan informasi, atau klarifikasi dari informan dicatat sebagai bagian dari verifikasi data. Selanjutnya, peneliti menyempurnakan kesimpulan akhir berdasarkan hasil verifikasi tersebut. Seluruh proses mulai dari wawancara, pengkodean, penyajian hingga klarifikasi kembali tersimpan dalam *audit trail* untuk menjaga integritas analisis.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang lahir dari gagasan besar para tokoh umat Islam untuk menghadirkan sistem perbankan yang bebas dari praktik bunga (riba). Ide pendirian bank ini bermula dari Lokakarya Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang mengangkat tema “Masalah Bunga Bank dan Perbankan.” Dalam forum tersebut, para ulama dan cendekiawan Muslim membahas secara mendalam persoalan bunga bank yang dinilai bertentangan dengan prinsip syariah. Hasil dari lokakarya tersebut melahirkan keputusan penting, yaitu perlunya memprakarsai pendirian bank yang beroperasi tanpa sistem bunga dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam.

Sebagai tindak lanjut, dibentuklah sebuah kelompok kerja yang diketuai oleh H.S. Prodjokusumo, yang pada saat itu menjabat sebagai Sekretaris Jenderal MUI. Kelompok kerja ini memiliki tugas strategis untuk merealisasikan gagasan tersebut melalui pendekatan kelembagaan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam prosesnya, dilakukan lobi dan komunikasi intensif dengan sejumlah tokoh nasional, termasuk Prof. Dr. B.J. Habibie, yang saat itu memiliki peran penting dalam pemerintahan dan pengembangan pemikiran umat Islam.

Pada tahap awal, kelompok kerja mengusulkan nama “Bank Syari’ah Islam” sebagai identitas lembaga keuangan yang akan didirikan. Namun, usulan tersebut tidak disepakati karena mempertimbangkan sensitivitas historis terkait penggunaan istilah “Syariat Islam” yang pernah menjadi perdebatan dalam konteks Piagam Jakarta. Untuk menghindari polemik serta menjaga inklusivitas dalam sistem perbankan nasional, nama alternatif yang diusulkan adalah “Bank Muamalat Islam Indonesia.” Selanjutnya, atas pertimbangan Presiden Soeharto (Alm), kata “Islam” dihilangkan sehingga ditetapkanlah nama resmi “Bank Muamalat Indonesia.”

Secara resmi, Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau bertepatan dengan 1 November 1991. Bank ini kemudian mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Pendirian bank ini mendapatkan dukungan luas dari berbagai kalangan, terutama Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI), para pengusaha Muslim, serta masyarakat umum. Dukungan tersebut diwujudkan melalui komitmen pembelian saham perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian senilai Rp84 miliar. Tidak lama kemudian, terdapat tambahan komitmen penanaman modal dari masyarakat Jawa Barat sebesar Rp106 miliar yang diumumkan dalam acara silaturahmi peringatan pendirian di Istana Bogor. Hal ini menunjukkan besarnya antusiasme dan harapan masyarakat terhadap kehadiran bank syariah pertama di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan industri perbankan syariah nasional, Bank Muamalat Indonesia terus memperluas jaringan dan meningkatkan kualitas layanannya. Saat ini, Bank Muamalat telah melayani lebih dari 2,5 juta nasabah melalui ratusan jaringan kantor yang tersebar di berbagai provinsi di Indonesia. Operasionalnya didukung oleh ratusan gerai layanan, ribuan jaringan kantor pos online (SOPP), puluhan ribu jaringan ATM, serta puluhan ribu merchant debit yang memungkinkan transaksi dilakukan secara luas dan mudah diakses. Bahkan, Bank Muamalat menjadi satu-satunya bank syariah Indonesia yang berhasil membuka cabang di luar negeri, yaitu di Malaysia, sebagai bentuk ekspansi dan penguatan eksistensi di kancah internasional.

Sebagai bank syariah pertama yang berdiri secara murni dengan prinsip syariah, Bank Muamalat Indonesia memiliki komitmen kuat untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya patuh (compliant) terhadap ketentuan syariah, tetapi juga kompetitif, inovatif, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk hingga ke pelosok Nusantara. Keberadaan Bank Muamalat tidak hanya menjadi tonggak sejarah perkembangan perbankan syariah di Indonesia, tetapi juga simbol transformasi sistem keuangan nasional menuju sistem yang lebih berkeadilan dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.¹

¹ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi-nilai> diakses pada 12 Februari 2025

2. Visi Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Metro

Visi

“Menjadi Jalan Hijrah Menuju Berkah” (*A Way of ‘Hijrah’ Toward ‘Barokah’*)”

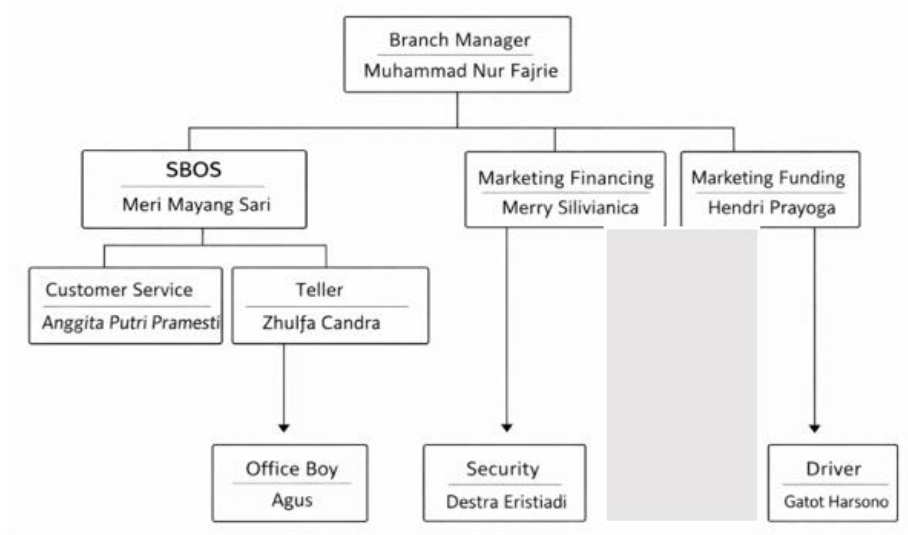
Misi

1. Mencapai kinerja keuangan dengan profitabilitas yang sehat dan berkelanjutan untuk memberikan nilai tambah yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
2. Mempermudah aktivitas keuangan melalui produk yang inovatif, komprehensif, dan layanan terbaik yang menguntungkan bagi nasabah.
3. Mendukung perkembangan ekosistem ekonomi syariah, industri halal, dan ekosistem haji menuju masyarakat madani.
4. Memberikan kontribusi sosial yang positif kepada masyarakat.
5. Bekerja secara profesional sebagai bentuk perwujudan ibadah.²

² Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi-nilai> diakses pada 12 Februari 2025

3. Struktur Organisasi Kantor Bank Muamalat Cabang Metro

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Bank Muamalat Cabang Metro



B. Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah penerapan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Fokus penelitian diarahkan pada mekanisme identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko operasional yang diterapkan dalam proses pelayanan Tabungan iB Hijrah Haji.

Produk Tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk penghimpunan dana yang memiliki karakteristik operasional khusus, karena berkaitan langsung dengan pengelolaan dana ibadah haji dan terintegrasi dengan sistem nasional SISKOHAT. Proses operasional produk ini menuntut tingkat ketelitian yang tinggi, mulai dari penginputan data identitas nasabah, verifikasi dokumen, pencatatan setoran, hingga pelimpahan dana haji. Oleh

karena itu, risiko operasional seperti kesalahan input data, keterlambatan proses, dan gangguan sistem menjadi risiko yang paling sering muncul.

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang terdiri dari pihak internal bank, yaitu Kepala Cabang, SBOS, Teller, dan Customer Service, serta pihak eksternal yaitu nasabah Tabungan iB Hijrah Haji.

Tabel 4.1 Data Informan

No	Nama Informan	Jabatan
1	Muhammad Nur Fajrie	Kepala Cabang
2	Merry Mayangsari	SBOS
3	Zhulfa Candra	Teller
4	Anggita	Customer Service
5	H. Syaiansyah	Nasabah 1
6	H. Ismanto	Nasabah 2
7	Hj. Tinah	Nasabah 3
8	Hj. Wiwin	Nasabah 4
9	H. Sukir	Nasabah 5

Objek penelitian pada penelitian ini adalah manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji, yang dianalisis berdasarkan:

1. Penerapan Mekanisme Manajemen Risiko Operasional

Penerapan manajemen risiko operasional merupakan proses yang dilakukan oleh bank untuk mengidentifikasi, mengukur, mengendalikan, dan memantau risiko yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia (*human error*), sistem, maupun faktor eksternal dalam kegiatan operasional.

Dalam konteks layanan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, penerapan manajemen risiko operasional dilakukan melalui beberapa tahapan seperti identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko.

2. Efektivitas Strategi Mitigasi Risiko Operasional

Efektivitas strategi mitigasi dalam manajemen risiko operasional adalah tingkat keberhasilan langkah-langkah yang dilakukan oleh suatu organisasi atau bank dalam mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta meminimalkan dampak yang ditimbulkan dari risiko operasional. Efektivitas ini menunjukkan seberapa jauh strategi yang diterapkan mampu mengendalikan risiko agar tidak mengganggu kegiatan operasional dan pelayanan.

3. Faktor Penyebab Risiko Operasional

Risiko operasional dalam perbankan syariah merupakan risiko yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, sumber daya manusia, sistem, maupun faktor eksternal. Berdasarkan teori manajemen risiko perbankan syariah (Hamdi Agustin), faktor penyebab risiko operasional dapat diklasifikasikan menjadi empat kategori utama, yaitu human error, kelemahan sistem, bencana alam, dan perubahan regulas

4. Bentuk Risiko Operasional yang Muncul

Bentuk risiko operasional merupakan manifestasi nyata dari faktor penyebab risiko yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, faktor human error dan kelemahan sistem memunculkan

beberapa bentuk risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro

5. Dampaknya Terhadap Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional dalam penelitian ini merujuk pada kemampuan Bank Muamalat KCP Metro dalam menjalankan proses pelayanan Tabungan iB Hijrah Haji secara tepat, cepat, akurat, dan sesuai standar operasional prosedur (SOP), sehingga mampu menjaga kualitas layanan serta kepercayaan nasabah. Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian, bentuk risiko operasional yang muncul (kesalahan input data, gangguan sistem, dan keterlambatan proses transfer) memiliki dampak langsung terhadap efektivitas operasional yang diukur melalui tiga indikator utama, yaitu, Penurunan frekuensi kesalahan, Ketepatan proses transfer dan Kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Kerangka pemikiran penelitian ini mengacu pada teori manajemen risiko bank syariah (Hamdi Agustin), yang menyatakan bahwa risiko operasional dapat bersumber dari human error, kelemahan sistem, bencana alam, dan perubahan regulasi, yang kemudian memunculkan risiko operasional tertentu dan berdampak pada efektivitas operasional.

C. Temuan Hasil Penelitian

1. Pembahasan Berdasarkan Penerapan Mekanisme Manajemen Risiko Operasional

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Bank Muamalat KCP Metro (SBOS, Teller/Customer Service, dan Kepala Cabang) serta nasabah, diperoleh temuan bahwa mekanisme manajemen risiko operasional pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji telah diterapkan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko.

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal dalam proses manajemen risiko yang bertujuan untuk menemukan, mengenali, dan memahami berbagai potensi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Secara teoritis, identifikasi risiko diartikan sebagai proses sistematis untuk mengetahui sumber risiko, mengidentifikasi jenis risiko yang mungkin terjadi, serta memahami penyebab dan dampak dari risiko tersebut. Dalam konteks manajemen risiko operasional, identifikasi risiko berfokus pada risiko yang timbul akibat kesalahan manusia (*human error*), kegagalan sistem, kelemahan prosedur internal, maupun faktor eksternal.

Berdasarkan teori manajemen risiko operasional, identifikasi risiko merupakan tahap awal yang bertujuan untuk mengenali dan

memahami potensi risiko yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia (*human error*), sistem, maupun faktor eksternal. Secara teoritis, identifikasi risiko seharusnya dilakukan secara sistematis dan terstruktur melalui pendekatan yang terencana, seperti penggunaan indikator risiko atau alat identifikasi tertentu, sehingga potensi risiko dapat dikenali sejak dini sebelum terjadi.

Namun, berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara dengan pihak internal Bank Muamalat KCP Metro, proses identifikasi risiko operasional pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji cenderung dilakukan secara langsung berdasarkan pengalaman operasional sehari-hari. Pihak Customer Service dan Teller mengidentifikasi risiko pada saat proses input data dan transaksi berlangsung, terutama ketika ditemukan ketidaksesuaian data atau kesalahan input. Sementara itu, SBOS melakukan identifikasi melalui monitoring aktivitas operasional harian dan evaluasi terhadap kesalahan yang terjadi, serta Kepala Cabang mengidentifikasi risiko berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan terhadap kinerja operasional.

Temuan ini menunjukkan bahwa identifikasi risiko di Bank Muamalat KCP Metro telah berjalan dan mampu mengenali sumber risiko utama, seperti *human error*, gangguan sistem, serta ketidaksesuaian data akibat penggunaan sistem hybrid. Hal ini menandakan bahwa secara praktik, identifikasi risiko sudah sesuai

dengan konsep dasar teori, yaitu mampu menemukan potensi risiko yang muncul dalam kegiatan operasional.

Namun demikian, jika dibandingkan dengan teori, pelaksanaan identifikasi risiko tersebut masih memiliki keterbatasan, karena belum dilakukan secara sistematis dan belum menggunakan alat atau metode khusus dalam mengidentifikasi risiko. Proses identifikasi masih bersifat reaktif, yaitu dilakukan setelah risiko muncul atau berdasarkan pengalaman sebelumnya, bukan secara preventif melalui perencanaan yang terstruktur.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa identifikasi risiko operasional pada Bank Muamalat KCP Metro telah berjalan cukup baik dalam mengenali potensi risiko, namun masih perlu ditingkatkan dengan pendekatan yang lebih sistematis dan terstruktur agar mampu mengantisipasi risiko secara lebih optimal sebelum risiko tersebut terjadi.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko merupakan tahap dalam manajemen risiko yang bertujuan untuk menilai tingkat risiko yang telah diidentifikasi, baik dari segi kemungkinan terjadinya (frekuensi) maupun besarnya dampak yang ditimbulkan.

Secara teoritis, pengukuran risiko dilakukan untuk mengetahui tingkat keparahan risiko, menentukan prioritas penanganan risiko,

serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan pengendalian risiko.

Dalam risiko operasional, pengukuran umumnya dilakukan dengan melihat seberapa sering risiko terjadi, serta seberapa besar dampaknya terhadap kegiatan operasional. Dengan demikian, pengukuran risiko membantu organisasi dalam memahami apakah suatu risiko tergolong rendah, sedang, atau tinggi.

Berdasarkan teori manajemen risiko operasional, pengukuran risiko operasional merupakan tahap untuk menilai tingkat risiko berdasarkan kemungkinan terjadinya (frekuensi) dan besarnya dampak yang ditimbulkan, sehingga organisasi dapat menentukan tingkat prioritas penanganan risiko.

Namun, berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara di Bank Muamalat KCP Metro, pengukuran risiko dilakukan secara sederhana dengan melihat seberapa sering kesalahan terjadi, seperti kesalahan input data dan gangguan sistem, serta dampaknya terhadap kelancaran operasional dan pelayanan nasabah. Hasil wawancara dengan Kepala Cabang, SBOS, Teller, dan Customer Service menunjukkan bahwa pengukuran risiko lebih bersifat praktis dan berdasarkan pengalaman kerja, misalnya jika suatu kesalahan sering terjadi dan menghambat proses layanan, maka dianggap memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi. Selain itu, ditemukan bahwa tingkat risiko operasional relatif rendah. Dengan demikian, jika dikaitkan

dengan teori, pengukuran risiko yang dilakukan sudah sesuai dengan konsep dasar, yaitu menilai risiko berdasarkan frekuensi dan dampak. Namun, pelaksanaannya masih memiliki keterbatasan karena belum menggunakan metode kuantitatif atau sistem pengukuran yang terstruktur. Oleh karena itu, pengukuran risiko di Bank Muamalat KCP Metro dapat dikatakan sudah cukup baik, tetapi masih perlu dikembangkan agar lebih sistematis dan akurat dalam menentukan tingkat risiko secara lebih komprehensif.

c. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko merupakan salah satu tahap dalam manajemen risiko yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta meminimalkan dampak yang ditimbulkan apabila risiko tersebut terjadi.

Secara teoritis, pengendalian risiko dilakukan melalui penerapan kebijakan dan prosedur (SOP), sistem pengendalian internal, pemisahan tugas (*segregation of duties*), serta penggunaan teknologi untuk mengurangi kesalahan manusia (*human error*). Dalam risiko operasional, pengendalian berfokus pada upaya pencegahan dan penanganan risiko yang berasal dari proses internal, sistem, maupun sumber daya manusia.

Dengan demikian, pengendalian risiko berfungsi untuk menjaga agar kegiatan operasional berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori manajemen risiko operasional, pengendalian risiko merupakan tahap yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta meminimalkan dampaknya melalui penerapan sistem pengendalian internal, SOP, pemisahan tugas, dan dukungan teknologi. Secara teoritis, pengendalian yang efektif harus dilakukan secara terstruktur dan tidak hanya bergantung pada faktor manusia, tetapi juga didukung oleh sistem yang mampu mencegah kesalahan secara otomatis.

Namun, berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara di Bank Muamalat KCP Metro, pengendalian risiko operasional pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji dilakukan melalui penerapan SOP, sistem verifikasi berlapis (*double check*), pengawasan langsung oleh SBOS, serta verifikasi data oleh Customer Service dan Teller. Pengendalian ini difokuskan pada pencegahan kesalahan input data, menjaga kesesuaian data antara sistem manual dan digital, serta memastikan setiap proses berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara praktik, pengendalian risiko telah berjalan dan sesuai dengan konsep dasar teori, karena bank telah menerapkan prosedur dan pengawasan internal untuk meminimalkan risiko operasional. Hal ini terbukti mampu menekan tingkat kesalahan sehingga risiko yang terjadi relatif rendah.

Namun demikian, jika dibandingkan dengan teori, pelaksanaan pengendalian risiko masih memiliki keterbatasan, yaitu masih bergantung pada ketelitian sumber daya manusia (*human error*) dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem digital yang terintegrasi. Selain itu, penggunaan sistem hybrid juga berpotensi menimbulkan risiko tambahan seperti duplikasi input data.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pengendalian risiko operasional di Bank Muamalat KCP Metro sudah berjalan cukup efektif dan sesuai dengan teori, namun masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem berbasis teknologi agar pengendalian risiko menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.

d. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko merupakan tahap dalam manajemen risiko yang bertujuan untuk mengawasi dan memastikan bahwa risiko yang telah diidentifikasi dan dikendalikan tetap berada dalam batas yang dapat diterima.

Secara teoritis, pemantauan risiko dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan efektivitas pengendalian risiko, mendeteksi kemungkinan munculnya risiko baru, serta mengevaluasi apakah strategi yang diterapkan sudah berjalan dengan baik.

Dalam risiko operasional, pemantauan dilakukan melalui pengawasan aktivitas operasional, evaluasi terhadap kesalahan yang terjadi, serta pelaporan berkala kepada pihak terkait. Dengan

demikian, pemantauan risiko berfungsi sebagai tahap pengawasan untuk menjaga stabilitas dan kelancaran operasional.

Berdasarkan teori manajemen risiko operasional, pemantauan risiko merupakan tahap yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengendalian risiko berjalan efektif serta mendeteksi kemungkinan munculnya risiko baru melalui pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan. Secara teoritis, pemantauan risiko dilakukan secara sistematis dengan dukungan sistem monitoring, pelaporan berkala, dan indikator risiko agar pengawasan dapat dilakukan secara optimal.

Namun, berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara di Bank Muamalat KCP Metro, pemantauan risiko operasional pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji dilakukan melalui monitoring aktivitas operasional harian oleh SBOS, evaluasi berkala oleh Kepala Cabang, serta pengawasan langsung oleh Customer Service dan Teller dalam setiap proses pelayanan. Pemantauan juga dilakukan dengan cara mengevaluasi kesalahan yang terjadi dan melakukan pelaporan internal apabila ditemukan kendala operasional.

Temuan ini menunjukkan bahwa secara praktik, pemantauan risiko telah berjalan dan sesuai dengan konsep dasar teori, karena adanya pengawasan rutin dan evaluasi terhadap kegiatan operasional. Hal ini membantu bank dalam mengendalikan risiko dan menjaga kelancaran pelayanan kepada nasabah.

Namun demikian, jika dibandingkan dengan teori, pelaksanaan pemantauan risiko masih memiliki keterbatasan, yaitu belum menggunakan sistem monitoring berbasis digital yang terintegrasi dan masih dilakukan secara manual. Selain itu, belum terdapat indikator risiko yang terukur secara khusus, sehingga pemantauan belum sepenuhnya bersifat proaktif.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pemantauan risiko operasional di Bank Muamalat KCP Metro sudah berjalan cukup baik dan mampu mendukung pengendalian risiko, namun masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem monitoring yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi agar pengawasan risiko menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.³

2. Pembahasan Berdasarkan Efektivitas Strategi Mitigasi Risiko Operasional

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Bank Muamalat KCP Metro (SBOS, Teller/Customer Service, dan Kepala Cabang) diketahui bahwa strategi mitigasi risiko operasional pada layanan Tabungan iB Hijrah Haji telah diterapkan melalui beberapa upaya, yaitu penerapan SOP, sistem verifikasi berlapis (*double check*), pengawasan oleh SBOS, verifikasi data oleh CS dan Teller, serta penggunaan sistem hybrid (manual dan digital). Strategi mitigasi ini

³ Wawancara terhadap pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

bertujuan untuk mengendalikan risiko yang berasal dari *human error*, gangguan sistem, dan ketidaksesuaian data.

Berdasarkan temuan penelitian dan hasil wawancara, strategi mitigasi risiko operasional di Bank Muamalat KCP Metro dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat risiko operasional relatif rendah, adanya penerapan SOP secara konsisten, serta pengawasan dan verifikasi berlapis dalam setiap proses operasional. Strategi seperti *double check* dan pengawasan langsung terbukti mampu mengurangi kesalahan input data dan menjaga akurasi informasi, sehingga risiko operasional dapat dikendalikan.

Namun demikian, efektivitas tersebut masih memiliki keterbatasan karena masih bergantung pada ketelitian sumber daya manusia, penggunaan sistem hybrid yang berpotensi menimbulkan kesalahan input ganda, serta belum optimalnya sistem digital dalam mendukung mitigasi risiko. Dengan demikian, efektivitas strategi mitigasi dapat dikategorikan cukup efektif namun belum optimal.

Secara teoritis, strategi mitigasi risiko operasional dilakukan melalui penerapan SOP, sistem pengendalian internal, pengawasan dan pemantauan, serta penggunaan teknologi untuk meminimalkan *human error*.

Jika dibandingkan dengan teori, strategi mitigasi yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Metro telah sesuai dengan konsep dasar manajemen risiko, mencakup unsur pengendalian internal dan

pengawasan, serta bertujuan untuk mengurangi kemungkinan dan dampak risiko. Sehingga Strategi mitigasi yang diterapkan telah berjalan dengan baik, namun masih perlu penguatan pada sistem digital dan pengendalian berbasis teknologi agar efektivitasnya dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.⁴

3. Pembahasan Berdasarkan Indikator Penelitian

a. Faktor Penyebab Risiko Operasional

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh narasumber, faktor dominan penyebab risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro adalah:

1. Human Error

Human error merupakan salah satu faktor utama dalam risiko operasional yang berkaitan dengan kesalahan manusia dalam menjalankan proses kerja. Dalam literatur manajemen risiko perbankan, risiko operasional didefinisikan sebagai risiko kerugian yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, maupun kejadian eksternal. Kesalahan manusia (human error) merujuk pada tindakan atau kelalaian pegawai yang tidak disengaja, seperti kurangnya ketelitian, lemahnya konsentrasi, kesalahan dalam penginputan data, maupun ketidaksesuaian dalam mengikuti prosedur operasional standar (SOP).

⁴ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

Secara teoretis, human error sering dipengaruhi oleh faktor beban kerja, tekanan waktu pelayanan, kurangnya pengawasan, kelelahan kerja, serta sistem kerja yang belum sepenuhnya terintegrasi. Dalam konteks operasional perbankan syariah, ketelitian dalam proses administrasi dan transaksi menjadi sangat penting karena setiap kesalahan dapat berdampak pada akurasi data nasabah, keterlambatan layanan, hingga potensi komplain yang memengaruhi reputasi lembaga.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Bapak Muhammad Nur Fajrie selaku Kepala Cabang, Ibu Meri Mayang Sari selaku SBOS, Bapak Zhulfa Candra selaku Teller, dan Ibu Anggita Putri Pramesti selaku Customer Service mengenai faktor human error pada operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro adalah sebagai berikut:

Kepala Cabang menyatakan:

“Kesalahan input data menjadi risiko yang paling sering terjadi.”

SBOS juga menegaskan:

“Human error pada input data nasabah serta ketidaksinkronan data manual dan digital.”

Teller menyampaikan:

“Kesalahan input nominal setoran biasanya terjadi karena kurangnya konsentrasi saat transaksi.”

Customer Service menambahkan:

“Kesalahan pengisian data identitas nasabah.”

Analisis terkait human error berkaitan dengan teori risiko operasional, temuan lapangan terkait wawancara mengenai human error, menunjukkan kesesuaian yang kuat dengan konsep teori risiko operasional dengan human error sebagai sumber utama risiko internal. Teori menyebutkan bahwa kesalahan manusia umumnya terjadi pada tahap operasional yang bersifat administratif dan transaksional, khususnya pada proses input data dan verifikasi informasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan para informan yang menegaskan bahwa kesalahan paling sering terjadi pada tahap penginputan data nasabah, nominal setoran, serta sinkronisasi antara data manual dan digital.

Selain itu, teori juga menjelaskan bahwa faktor konsentrasi dan beban kerja memiliki kontribusi signifikan terhadap munculnya kesalahan operasional. Pernyataan Teller mengenai “kurangnya konsentrasi saat transaksi” memperkuat asumsi teoretis bahwa tekanan pelayanan dan intensitas transaksi dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan. Begitu pula dengan pernyataan SBOS mengenai ketidaksinkronan data manual dan digital yang menunjukkan adanya kompleksitas sistem kerja yang berpotensi memperbesar risiko human error.

Dengan demikian, berdasarkan analisis perbandingan antara teori dan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa human error merupakan faktor dominan dalam risiko operasional

Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Risiko tersebut terutama muncul pada tahap input dan verifikasi data nasabah yang membutuhkan tingkat ketelitian dan konsentrasi tinggi. Meskipun kesalahan yang terjadi bersifat administratif dan relatif dapat dikendalikan, namun apabila tidak diawasi secara konsisten dapat berdampak pada keterlambatan proses, ketidaksesuaian data, serta potensi penurunan efektivitas operasional. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengendalian internal, peningkatan ketelitian melalui sistem verifikasi berlapis, serta evaluasi rutin terhadap kepatuhan pelaksanaan SOP guna meminimalkan risiko human error di masa mendatang.⁵

2. Kelemahan Sistem

Kelemahan sistem merupakan salah satu sumber utama risiko operasional yang berkaitan dengan ketidaksempurnaan, kegagalan, atau keterbatasan sistem teknologi informasi dalam mendukung kelancaran proses operasional bank. Dalam literatur manajemen risiko perbankan, risiko operasional tidak hanya bersumber dari faktor manusia, tetapi juga dari sistem (technology failure), sebagaimana dijelaskan dalam teori manajemen risiko operasional bahwa kegagalan sistem internal, gangguan teknologi, dan kurangnya integrasi sistem informasi dapat menimbulkan

⁵ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

potensi kerugian, keterlambatan transaksi, serta ketidaksesuaian data.

Menurut konsep manajemen risiko operasional dalam perbankan, sistem yang belum terintegrasi secara optimal berpotensi menimbulkan risiko struktural, khususnya apabila operasional masih menggunakan sistem hybrid, yaitu kombinasi antara proses manual dan digital. Sistem hybrid tanpa mekanisme kontrol yang kuat dapat menyebabkan ketidaksinkronan data (data mismatch), keterlambatan proses, serta meningkatnya potensi kesalahan administratif.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Kepala Cabang, SBOS, dan nasabah terkait kelemahan sistem dalam operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, diperoleh beberapa pernyataan sebagai berikut:

Kepala Cabang menyatakan:

“Gangguan sistem akibat penggunaan sistem hybrid.”

SBOS menambahkan:

“Gangguan sistem SISKOHAT dan proses kerja manual yang masih dominan.”

Nasabah juga merasakan dampaknya:

“Keterlambatan proses serta ketidaksesuaian data akibat proses input manual dan digital yang dilakukan bersamaan.”

Resiko operasional terkait lemahnya sistem manajemen risiko operasional, terdapat kesesuaian antara praktik di lapangan dengan konsep teoretis. Teori menyebutkan bahwa kegagalan atau kelemahan sistem internal, termasuk kurangnya integrasi antara sistem digital dan pencatatan manual, merupakan salah satu kategori risiko operasional yang dapat mengganggu efektivitas layanan. Hal ini tercermin dari pernyataan Kepala Cabang mengenai penggunaan sistem hybrid yang menimbulkan gangguan, serta pernyataan SBOS yang menegaskan bahwa proses kerja manual masih dominan dan sistem SISKOHAT terkadang mengalami gangguan.

Selain itu, dampak risiko yang dijelaskan dalam teori berupa keterlambatan layanan dan ketidaksesuaian data juga terbukti dalam praktik, sebagaimana diungkapkan oleh nasabah yang mengalami keterlambatan proses dan ketidaksinkronan data akibat input manual dan digital yang dilakukan secara bersamaan. Dengan demikian, terdapat konsistensi antara temuan empiris dan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa penggunaan sistem hybrid yang belum sepenuhnya terintegrasi menjadi faktor struktural penyebab risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Kelemahan sistem ini tidak hanya berdampak pada efisiensi

internal, tetapi juga memengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan integrasi sistem digital, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan mekanisme kontrol dan verifikasi data secara berkala guna meminimalkan potensi risiko yang bersumber dari kelemahan sistem. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem hybrid yang belum sepenuhnya terintegrasi menjadi faktor struktural penyebab risiko operasional. Ketidaksinkronan antara pencatatan manual dan sistem digital berpotensi menimbulkan keterlambatan layanan serta ketidaksesuaian data. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan integrasi sistem serta penguatan pengawasan operasional guna meminimalkan risiko yang bersumber dari kelemahan sistem.⁶

3. Bencana Alam dan Perubahan Regulasi

Faktor eksternal seperti bencana alam dan perubahan regulasi merupakan bagian dari sumber risiko operasional yang berada di luar kendali langsung pihak bank. Dalam teori manajemen risiko perbankan, risiko operasional tidak hanya berasal dari faktor internal (human error dan kegagalan sistem), tetapi juga dari kejadian eksternal (external events) yang dapat mengganggu kelangsungan operasional lembaga keuangan.

⁶ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

Bencana alam, misalnya, berpotensi menyebabkan gangguan jaringan, terhentinya layanan, kerusakan infrastruktur fisik, hingga terganggunya sistem teknologi informasi. Sementara itu, perubahan regulasi, khususnya dalam perbankan syariah dan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, dapat memengaruhi prosedur operasional, mekanisme pelaporan, serta sistem administrasi yang digunakan oleh bank.

Secara teoritis, kedua faktor ini termasuk dalam kategori risiko eksternal yang harus diantisipasi melalui penerapan manajemen risiko yang komprehensif, seperti penyusunan business continuity plan (BCP), penyesuaian SOP terhadap regulasi baru, serta koordinasi dengan regulator terkait.

Namun, berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pihak internal Bank Muamalat KCP Metro, diperoleh informasi bahwa selama periode penelitian berlangsung, faktor bencana alam dan perubahan regulasi tidak menjadi penyebab dominan munculnya risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji. Informan menyampaikan bahwa risiko yang lebih sering muncul justru bersumber dari faktor internal, seperti kesalahan manusia (human error) dan keterbatasan sistem hybrid dalam operasional.

Apabila temuan tersebut dianalisis dan dibandingkan dengan teori manajemen risiko operasional, maka terlihat bahwa

secara konseptual bencana alam dan perubahan regulasi memang termasuk dalam kategori sumber risiko eksternal. Namun, dalam praktik operasional di Bank Muamalat KCP Metro, kedua faktor tersebut belum menunjukkan dampak signifikan terhadap efektivitas layanan Tabungan iB Hijrah Haji. Hal ini menunjukkan bahwa risiko bersifat kontekstual, artinya tingkat kemunculan dan dampaknya dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi wilayah, stabilitas regulasi, serta kesiapan sistem internal masing-masing cabang.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa meskipun secara teoritis bencana alam dan perubahan regulasi termasuk dalam faktor penyebab risiko operasional, dalam konteks operasional Bank Muamalat KCP Metro saat ini kedua faktor tersebut tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, fokus pengendalian risiko lebih diarahkan pada penguatan aspek internal, khususnya peningkatan kompetensi dan ketelitian sumber daya manusia serta optimalisasi sistem operasional, tanpa mengabaikan pentingnya kesiapsiagaan terhadap risiko eksternal di masa mendatang melalui penyusunan strategi mitigasi yang preventif dan adaptif.⁷

⁷ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

b. Bentuk Risiko Operasional yang Terjadi

Berdasarkan kerangka pemikiran, faktor penyebab risiko memunculkan beberapa bentuk risiko operasional, yaitu:

1) Kesalahan Input Data

Kesalahan input data merupakan salah satu bentuk risiko operasional yang timbul akibat faktor human error dalam proses administrasi dan transaksi perbankan. Dalam teori manajemen risiko perbankan, risiko operasional didefinisikan sebagai risiko kerugian yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau kejadian eksternal. Kesalahan input data termasuk dalam kategori kegagalan proses internal yang bersumber dari kesalahan manusia (human error), khususnya pada tahap administrasi dan verifikasi transaksi.

Dalam konteks operasional perbankan, kesalahan input data dapat berupa kekeliruan dalam memasukkan data identitas nasabah, nominal transaksi, nomor rekening, maupun data administratif lainnya. Risiko ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data, keterlambatan proses layanan, kebutuhan koreksi ulang (reversal), hingga potensi komplain dari nasabah apabila tidak segera ditangani. Secara teoritis, semakin tinggi intensitas transaksi dan semakin besar beban kerja pegawai, maka potensi terjadinya kesalahan input data juga meningkat apabila

tidak diimbangi dengan sistem pengendalian internal yang memadai.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Kepala Cabang, SBOS, dan Customer Service mengenai bentuk risiko operasional yang terjadi pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro menunjukkan bahwa kesalahan input data merupakan bentuk risiko yang paling sering terjadi.

Kepala Cabang menyatakan:

“Kesalahan input data paling sering terjadi.”

SBOS juga menegaskan:

“Kesalahan manusia menjadi risiko yang paling sering.”

Customer Service menambahkan:

“Kesalahan data identitas paling sering terjadi saat jam layanan ramai.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesalahan input data merupakan bentuk risiko operasional yang paling dominan dan paling sering terjadi. Maka temuan penelitian ini selaras dengan konsep bahwa human error merupakan salah satu sumber utama risiko operasional dalam sektor perbankan. Pernyataan Customer Service yang menyebutkan bahwa kesalahan sering terjadi saat jam layanan ramai juga memperkuat teori mengenai hubungan antara beban kerja (workload pressure) dengan tingkat kesalahan operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor situasional, seperti

meningkatnya jumlah transaksi dan tekanan waktu, dapat memengaruhi tingkat ketelitian pegawai.

Lebih lanjut, teori pengendalian internal menyebutkan bahwa risiko kesalahan input data dapat diminimalkan melalui penerapan prinsip verifikasi berlapis (dual control), pemisahan fungsi (segregation of duties), serta penggunaan sistem validasi otomatis dalam aplikasi perbankan. Dalam praktiknya di Bank Muamalat KCP Metro, meskipun kesalahan input data tergolong paling sering terjadi, risiko tersebut relatif dapat segera diperbaiki melalui proses koreksi dan pengawasan internal. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengendalian risiko telah berjalan, meskipun masih terdapat potensi perbaikan dalam aspek ketelitian dan pengawasan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa kesalahan input data merupakan bentuk risiko operasional yang paling dominan pada operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Risiko ini umumnya muncul pada saat volume pelayanan meningkat, sehingga tingkat ketelitian pegawai menjadi tantangan tersendiri. Meskipun kesalahan tersebut relatif dapat segera diperbaiki dan tidak sampai menimbulkan kerugian signifikan, namun tetap memerlukan pengawasan yang konsisten, verifikasi berlapis, serta penguatan disiplin terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) guna

menjaga akurasi data dan efektivitas operasional bank secara berkelanjutan.⁸

2) Gangguan Sistem

Gangguan sistem merupakan salah satu bentuk risiko operasional yang berkaitan dengan kegagalan atau ketidaksempurnaan sistem teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan perbankan. Dalam teori manajemen risiko operasional, kegagalan sistem (system failure) termasuk dalam kategori risiko yang bersumber dari kelemahan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dalam proses bisnis bank. Seiring dengan meningkatnya digitalisasi layanan perbankan, ketergantungan terhadap sistem teknologi informasi menjadi semakin tinggi, sehingga gangguan sekecil apa pun dapat berdampak langsung terhadap kelancaran operasional.

Secara teoritis, risiko gangguan sistem dapat berupa keterlambatan pemrosesan transaksi, error pada sistem aplikasi, gangguan jaringan, hingga ketidaksesuaian data akibat kegagalan sinkronisasi. Risiko ini bersifat signifikan karena perbankan modern beroperasi secara real-time, sehingga stabilitas dan integritas sistem menjadi kunci utama dalam menjaga efektivitas layanan serta kepercayaan nasabah.

⁸ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Teller dan SBOS mengenai gangguan sistem pada operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro menunjukkan bahwa gangguan sistem memberikan dampak langsung terhadap pelayanan. Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Teller dan SBOS mengenai gangguan sistem pada operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro sebagai berikut:

Teller menyatakan:

“Keterlambatan transaksi saat sistem mengalami gangguan.”

SBOS juga menegaskan:

“Gangguan sistem paling berdampak terhadap operasional.”

Apabila temuan tersebut dianalisis dan dibandingkan dengan teori risiko operasional, maka hasil penelitian ini sejalan dengan konsep bahwa kegagalan sistem merupakan salah satu bentuk risiko yang memiliki dampak operasional paling nyata. Pernyataan Teller mengenai keterlambatan transaksi menunjukkan adanya gangguan pada aspek kecepatan layanan (*service efficiency*), sedangkan penegasan dari SBOS bahwa gangguan sistem paling berdampak terhadap operasional menunjukkan bahwa risiko ini memiliki konsekuensi struktural terhadap keseluruhan proses kerja, bukan hanya pada satu tahapan layanan.

Secara teoritis, risiko gangguan sistem cenderung memiliki dampak yang lebih luas dibandingkan human error, karena ketika sistem mengalami gangguan, seluruh proses pelayanan dapat terhambat secara simultan. Hal ini berbeda dengan kesalahan input data yang biasanya bersifat individual dan dapat segera diperbaiki. Dengan demikian, meskipun frekuensi gangguan sistem mungkin tidak setinggi kesalahan input data, namun tingkat dampaknya (severity) relatif lebih besar terhadap efektivitas operasional.

Lebih lanjut, teori pengendalian risiko operasional menekankan pentingnya stabilitas sistem, integrasi teknologi, serta adanya sistem cadangan (backup system) dan prosedur darurat (contingency plan) untuk meminimalkan dampak gangguan. Dalam konteks Bank Muamalat KCP Metro, gangguan sistem yang terjadi menyebabkan keterlambatan transaksi dan penurunan efisiensi layanan, namun tidak sampai menghentikan operasional secara total. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal masih berjalan, meskipun optimalisasi sistem tetap diperlukan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa gangguan sistem merupakan bentuk risiko operasional yang memberikan dampak signifikan terhadap kelancaran pelayanan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Meskipun frekuensinya tidak selalu tinggi, namun ketika gangguan terjadi, dampaknya langsung dirasakan dalam bentuk

keterlambatan transaksi, meningkatnya waktu tunggu nasabah, serta penurunan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penguatan stabilitas sistem, peningkatan integrasi digital, serta evaluasi berkala terhadap infrastruktur teknologi informasi menjadi langkah strategis dalam meminimalkan risiko ini guna menjaga efektivitas operasional bank secara berkelanjutan.⁹

3) Keterlambatan Proses Transfer (Pelimpahan Dana Haji)

Keterlambatan proses transfer atau pelimpahan dana haji merupakan salah satu bentuk risiko operasional yang berkaitan dengan ketepatan waktu (*timeliness risk*) dalam penyelesaian transaksi dan administrasi perbankan. Dalam teori manajemen risiko operasional, keterlambatan proses termasuk dalam kategori kegagalan proses internal (*internal process failure*), yaitu kondisi ketika prosedur operasional tidak berjalan secara optimal sehingga menyebabkan terjadinya penundaan layanan. Risiko ini menjadi krusial dalam konteks perbankan syariah, khususnya pada produk Tabungan iB Hijrah Haji, karena proses pelimpahan dana berkaitan langsung dengan sistem pendaftaran haji yang terintegrasi secara nasional.

Secara teoritis, risiko keterlambatan transfer dapat menimbulkan dampak berupa penurunan efisiensi operasional, meningkatnya waktu tunggu nasabah, serta potensi terganggunya

⁹ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

jadwal administratif yang telah ditetapkan. Dalam produk tabungan haji, ketepatan waktu pelimpahan dana menjadi aspek yang sangat penting karena berhubungan dengan validasi setoran awal dan proses pendaftaran pada sistem yang terhubung dengan otoritas terkait. Oleh karena itu, setiap keterlambatan meskipun bersifat administratif tetap memiliki konsekuensi terhadap kualitas pelayanan.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Kepala Cabang dan nasabah menunjukkan bahwa risiko ini memiliki dampak yang cukup signifikan.

Kepala Cabang menyatakan:

“Keterlambatan pelimpahan dana paling berdampak.”

Nasabah juga menyampaikan:

“Kendala sempat menyebabkan keterlambatan layanan, namun tidak sampai menghambat proses pendaftaran haji secara signifikan.”

Apabila dianalisis dan dibandingkan dengan teori risiko operasional, temuan ini menunjukkan adanya kesesuaian antara konsep teoretis dan kondisi empiris di lapangan. Pernyataan Kepala Cabang bahwa keterlambatan pelimpahan dana merupakan risiko yang paling berdampak menunjukkan bahwa dari sisi manajerial, risiko ini memiliki tingkat severity yang lebih tinggi dibandingkan risiko lainnya, karena berkaitan langsung dengan proses inti produk Tabungan iB Hijrah Haji.

Namun demikian, pernyataan nasabah bahwa keterlambatan tersebut tidak sampai menghambat proses pendaftaran haji secara signifikan menunjukkan bahwa meskipun risiko ini berdampak, tingkat kerugiannya masih berada dalam batas yang dapat dikendalikan (*manageable risk*). Dalam teori manajemen risiko, kondisi ini mencerminkan bahwa mekanisme pengendalian internal masih berjalan dengan cukup baik sehingga dampak risiko dapat diminimalkan sebelum menimbulkan kerugian yang lebih besar.

Secara analitis, keterlambatan pelimpahan dana dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain proses verifikasi berlapis, ketidaksinkronan sistem hybrid, maupun peningkatan volume transaksi pada waktu tertentu. Meskipun demikian, fakta bahwa keterlambatan tersebut tidak sampai menghambat pendaftaran haji menunjukkan adanya koordinasi internal serta pengawasan yang mampu mengendalikan risiko sebelum berkembang menjadi risiko strategis.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keterlambatan pelimpahan dana merupakan bentuk risiko operasional yang memiliki dampak paling signifikan dibandingkan risiko lainnya dalam operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro. Meskipun tidak sampai menimbulkan hambatan serius terhadap pendaftaran haji, risiko ini tetap

berpotensi menurunkan efektivitas operasional dan kualitas layanan apabila tidak dikendalikan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi internal, stabilitas sistem, percepatan proses verifikasi, serta pengawasan berkelanjutan guna memastikan proses transfer dana berjalan tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.¹⁰

c. Dampak Risiko terhadap Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional dalam penelitian ini diukur berdasarkan kemampuan Bank Muamalat KCP Metro dalam menjaga kelancaran proses pelayanan, ketepatan waktu transaksi, ketelitian administrasi, serta kepuasan nasabah. Secara teoritis, efektivitas operasional dalam manajemen risiko perbankan dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain:

- 1) Frekuensi terjadinya risiko
- 2) Tingkat dampak (severity) risiko terhadap proses layanan
- 3) Stabilitas sistem dan ketepatan waktu transaksi
- 4) Tingkat keluhan nasabah
- 5) Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)
- 6) Pencapaian standar layanan (service standard)

Dalam konteks penelitian ini, dampak risiko terhadap aktivitas operasional diukur menggunakan analisis frekuensi risiko dan kesesuaiannya dengan standar layanan internal bank. Berdasarkan

¹⁰ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

hasil wawancara, tingkat risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji tergolong relatif rendah.

Kepala Cabang:

“Relatif rendah, namun tetap perlu diawasi.”

SBOS:

“Dilihat dari menurunnya kesalahan operasional.”

Secara teoritis, frekuensi risiko yang rendah menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal berjalan cukup efektif. Dalam konsep manajemen risiko, apabila frekuensi kejadian rendah dan tidak bersifat sistemik, maka risiko dikategorikan sebagai risiko terkendali (controlled risk). Risiko operasional relatif rendah menunjukkan bahwa dari keseluruhan transaksi dan aktivitas operasional, hanya sebagian kecil yang mengalami kendala. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengawasan, pemisahan tugas, serta verifikasi berlapis telah memberikan kontribusi dalam menekan tingkat kesalahan.

Namun demikian, meskipun frekuensinya rendah, risiko tetap perlu diawasi secara berkelanjutan karena dalam operasional perbankan, kesalahan kecil sekalipun dapat berdampak pada reputasi dan kepercayaan nasabah.

1) Analisis Dampak Risiko terhadap Aktivitas Operasional

Dampak risiko terhadap aktivitas operasional dianalisis berdasarkan tiga bentuk risiko utama yang ditemukan dalam penelitian:

No	Jenis Risiko	Frekuensi	Tingkat Dampak	Dampak terhadap Operasional
1	Kesalahan Input Data	Paling sering	Rendah–Sedang	Koreksi ulang data, keterlambatan administrasi
2	Gangguan Sistem	Tidak sering	Tinggi	Keterlambatan transaksi, antrean nasabah meningkat
3	Keterlambatan Pelimpahan Dana	Jarang	Paling Tinggi	Potensi keterlambatan validasi pendaftaran haji

Interpretasi Tabel Risiko:

- a. Kesalahan input data memiliki frekuensi paling tinggi, namun dampaknya relatif masih dapat dikendalikan karena dapat segera diperbaiki melalui verifikasi ulang.
- b. Gangguan sistem memiliki frekuensi lebih rendah, tetapi ketika terjadi, dampaknya langsung terasa pada pelayanan.
- c. Keterlambatan pelimpahan dana meskipun tidak sering terjadi, memiliki dampak paling signifikan karena berkaitan langsung dengan proses inti produk tabungan haji.

Analisis ini menunjukkan bahwa dampak risiko tidak hanya diukur dari seberapa sering terjadi, tetapi juga dari seberapa besar pengaruhnya terhadap proses utama layanan.

2) Pengukuran Berdasarkan Standar Layanan

Efektivitas operasional juga diukur berdasarkan kesesuaian dengan standar pelayanan bank, yang meliputi:

- a. Ketepatan waktu pelayanan transaksi
- b. Ketelitian input data
- c. Kecepatan penanganan keluhan

- d. Kepatuhan terhadap SOP
- e. Keamanan dan kepercayaan nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah:

Nasabah 1 menyatakan:

“Merasa aman dan percaya karena pengelolaan dana dilakukan sesuai prinsip syariah.”

Nasabah 2 menyampaikan:

“Pelayanan sudah rapi, jelas, dan dapat dipercaya.”

Nasabah 3 menyampaikan:

“Pelayanannya sudah cukup cepat dan jelas, jadi menurut saya sudah sesuai standar. Kalau ada proses yang lama biasanya karena sistem, bukan dari petugasnya.”

Nasabah 4 menyampaikan:

“Petugasnya menjelaskan dengan jelas dan data juga dicek dengan teliti, jadi saya merasa pelayanannya sudah sesuai standar.”

Nasabah 5 menyampaikan:

“Secara umum sudah baik, tapi kadang prosesnya agak lama. Tapi petugasnya tetap membantu dan menjelaskan dengan baik.”

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat risiko operasional, standar layanan secara umum masih terpenuhi. Tidak terdapat dampak signifikan terhadap kepercayaan nasabah maupun terhadap keberlanjutan proses pendaftaran haji. Dalam teori efektivitas organisasi, apabila tujuan pelayanan tetap tercapai, keluhan dapat ditangani, dan kepercayaan nasabah tetap terjaga,

maka operasional dapat dikategorikan efektif meskipun terdapat risiko minor yang terjadi.

3) Analisis Teoretis terhadap Dampak Risiko

Apabila dibandingkan dengan teori manajemen risiko operasional, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

- a. Risiko bersifat low frequency – moderate impact
- b. Sistem pengendalian internal berjalan efektif
- c. Risiko tidak berkembang menjadi risiko reputasi atau risiko strategis
- d. Tidak terjadi kerugian finansial signifikan

Risiko operasional relatif rendah memperlihatkan bahwa mekanisme monitoring, evaluasi SOP, serta pengawasan berjenjang telah mampu menjaga stabilitas operasional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dampak risiko terhadap efektivitas operasional Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro masih dalam kategori terkendali. Risiko yang terjadi belum menurunkan kualitas layanan secara signifikan, serta tidak mengganggu tujuan utama produk.

4) Ketepatan Proses Transfer.

Tingkat risiko operasional merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pengendalian risiko pada suatu lembaga perbankan. Risiko yang berada pada kategori rendah menunjukkan bahwa mekanisme pengendalian internal telah berjalan dengan

baik, meskipun tetap memerlukan pengawasan berkelanjutan guna mencegah potensi peningkatan risiko di masa mendatang. Dalam konteks manajemen risiko, pengukuran tingkat risiko dilakukan dengan melihat frekuensi kejadian serta dampaknya terhadap operasional bank.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Kepala Cabang dan SBOS mengenai tingkat risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro sebagai berikut:

Kepala Cabang menyatakan:

“Relatif rendah, namun tetap perlu diawasi.”

SBOS juga menyampaikan:

“Dilihat dari menurunnya kesalahan operasional.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa tingkat risiko operasional berada pada kategori relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengendalian risiko yang dilakukan melalui penerapan SOP, pengawasan berjenjang, serta evaluasi rutin telah berjalan cukup efektif. Meskipun demikian, pengawasan tetap perlu dilakukan secara konsisten guna menjaga stabilitas operasional dan mencegah peningkatan frekuensi risiko di kemudian hari.¹¹

¹¹ Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

5) Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas operasional suatu lembaga perbankan, khususnya perbankan syariah yang berlandaskan prinsip transparansi, kehati-hatian, dan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah. Dalam konteks manajemen risiko operasional, keberhasilan pengendalian risiko tidak hanya diukur dari rendahnya tingkat kesalahan, tetapi juga dari sejauh mana risiko tersebut tidak mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro menunjukkan bahwa meskipun terdapat kendala operasional, tingkat kepercayaan nasabah tetap terjaga.

Nasabah 1 menyatakan:

“Merasa aman dan percaya karena pengelolaan dana dilakukan sesuai prinsip syariah.”

Nasabah 2 juga menyampaikan:

“Pelayanan sudah rapi, jelas, dan dapat dipercaya.”

Nasabah 3 menyampaikan:

“Pelayanannya sudah cukup cepat dan jelas, jadi menurut saya sudah sesuai standar. Kalau ada proses yang lama biasanya karena sistem, bukan dari petugasnya.”

Nasabah 4 menyampaikan:

“Petugasnya menjelaskan dengan jelas dan data juga dicek dengan teliti, jadi saya merasa pelayanannya sudah sesuai standar.”

Nasabah 5 menyampaikan:

“Secara umum sudah baik, tapi kadang prosesnya agak lama. Tapi petugasnya tetap membantu dan menjelaskan dengan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa risiko operasional yang terjadi belum memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengendalian risiko, transparansi pelayanan, serta komitmen bank dalam menjalankan prinsip syariah telah mampu menjaga reputasi dan kualitas layanan. Dengan demikian, efektivitas operasional tetap terpelihara meskipun terdapat risiko yang muncul dalam proses pelayanan.¹²

Gambar 4.2 Alur Manajemen Risiko Operasional Tabungan iB

Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro



¹² Wawancara terhadap Pegawai Bank Muamalat KCP Metro dan informan nasabah pada 02 Februari 2026

D. Analisis dan Pembahasan

1. Kesesuaian dengan Teori

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya, penerapan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro menunjukkan kesesuaian dengan teori manajemen risiko operasional sebagaimana dijelaskan dalam POJK No. 18/POJK.03/2016, ISO 31000:2018, serta teori manajemen risiko bank syariah menurut Hamdi Agustin.

Pertama, pada tahap identifikasi risiko, pihak bank telah mampu mengenali sumber risiko operasional yang muncul, khususnya yang berasal dari faktor human error dan kelemahan sistem hybrid. Hal ini selaras dengan konsep risiko operasional yang menyatakan bahwa risiko dapat bersumber dari ketidakcukupan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, maupun faktor eksternal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesalahan input data, ketidaksinkronan sistem manual dan digital, serta keterlambatan pelimpahan dana telah diidentifikasi sebagai potensi risiko yang paling sering terjadi. Dengan demikian, indikator identifikasi risiko seperti adanya kejadian, penyebab kejadian, dampak kerugian, dan prediksi kejadian telah terpenuhi secara empiris.

Kedua, pada tahap pengukuran risiko, Bank Muamalat KCP Metro melakukan penilaian berdasarkan frekuensi dan dampak risiko. Hal ini terlihat dari pernyataan Kepala Cabang yang menyebutkan bahwa tingkat

risiko relatif rendah, serta diklasifikasikan berdasarkan tingkat frekuensi dan besarnya dampak. Risiko kesalahan input data dikategorikan sebagai risiko dengan frekuensi tinggi namun berdampak relatif rendah, sedangkan keterlambatan pelimpahan dana dikategorikan sebagai risiko dengan frekuensi lebih rendah namun berdampak signifikan. Klasifikasi ini sesuai dengan teori pengukuran risiko yang membagi risiko berdasarkan kombinasi frekuensi dan dampaknya (low–high matrix risk).

Ketiga, pada tahap pemantauan risiko, bank menerapkan pengawasan rutin melalui laporan internal, supervisi SBOS, serta evaluasi berkala terhadap kesalahan operasional. Hal ini menunjukkan adanya penerapan indikator pemantauan risiko seperti frekuensi pelaporan, monitoring kepatuhan terhadap SOP, serta evaluasi tren kejadian risiko. Pernyataan bahwa tingkat kesalahan operasional cenderung menurun memperlihatkan adanya monitoring yang berjalan secara berkelanjutan.

Keempat, pada tahap pengendalian risiko, bank menerapkan sistem pengendalian internal melalui pembagian tugas yang jelas, verifikasi berlapis, penerapan SOP, serta pengawasan berjenjang. Temuan ini sesuai dengan teori pengendalian risiko operasional yang menekankan pentingnya sistem pengendalian internal dan strategi pencegahan kesalahan (anti-fraud). Selain itu, upaya peningkatan ketelitian pegawai dan evaluasi proses kerja menunjukkan adanya bentuk mitigasi risiko berupa peningkatan kualitas SDM dan perbaikan proses bisnis.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro telah berjalan sesuai dengan tahapan teori manajemen risiko, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek integrasi sistem hybrid guna meminimalkan potensi risiko struktural.

Berdasarkan teori manajemen risiko operasional, strategi mitigasi risiko dilakukan melalui penerapan SOP, sistem pengendalian internal, pengawasan, serta pemanfaatan teknologi guna mengurangi kemungkinan terjadinya risiko dan meminimalkan dampaknya. Strategi mitigasi yang efektif seharusnya bersifat preventif, terstruktur, dan didukung oleh sistem yang terintegrasi agar tidak terlalu bergantung pada faktor manusia. Namun, berdasarkan temuan hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Metro, strategi mitigasi yang diterapkan meliputi penerapan SOP, sistem verifikasi berlapis (*double check*), pengawasan oleh SBOS, serta verifikasi data oleh Customer Service dan Teller. Strategi ini terbukti mampu menekan tingkat risiko operasional hingga relatif rendah yang menunjukkan bahwa secara praktik, mitigasi risiko sudah berjalan dan sesuai dengan konsep dasar teori.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa strategi mitigasi risiko operasional di Bank Muamalat KCP Metro telah sesuai dengan teori dan cukup efektif dalam mengendalikan risiko, namun masih perlu penguatan pada aspek teknologi agar efektivitasnya dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan teori manajemen risiko operasional, faktor penyebab munculnya risiko operasional umumnya berasal dari empat sumber utama, yaitu faktor manusia (*human error*), proses atau prosedur internal, sistem atau teknologi, serta faktor eksternal. Secara teoritis, risiko operasional terjadi ketika terdapat kelemahan dalam salah satu atau kombinasi dari keempat faktor tersebut. Berdasarkan temuan hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Metro, faktor penyebab risiko operasional yang paling dominan adalah kesalahan manusia seperti kurang teliti dalam melakukan input data, diikuti oleh kendala sistem digital serta penggunaan sistem hybrid (manual dan digital) yang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data dan keterlambatan proses. Selain itu, faktor prosedur juga ditemukan, seperti belum optimalnya pemahaman dan penerapan SOP oleh pegawai.

Temuan ini menunjukkan bahwa faktor penyebab risiko operasional yang terjadi di lapangan telah sesuai dengan teori, khususnya pada aspek *human error*, sistem, dan prosedur internal sebagai sumber utama risiko. Namun demikian, dalam praktiknya faktor manusia menjadi penyebab yang paling dominan dibandingkan faktor lainnya, yang mengindikasikan bahwa pengendalian berbasis sumber daya manusia masih menjadi tantangan utama. Selain itu, belum optimalnya sistem digital juga memperkuat potensi terjadinya risiko operasional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab risiko operasional di Bank Muamalat KCP Metro telah sesuai dengan teori manajemen risiko operasional, namun perlu adanya peningkatan pada

aspek kualitas sumber daya manusia dan penguatan sistem teknologi agar risiko dapat diminimalkan secara lebih efektif. Terdapat Fakta literasi menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional merupakan proses sistematis yang meliputi identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko yang berasal dari *human error*, sistem, dan prosedur, yang harus dilakukan secara terstruktur dan berbasis SOP serta didukung teknologi sedangkan, Fakta lapangan di Bank Muamalat KCP Metro menunjukkan bahwa mekanisme tersebut sudah diterapkan melalui SOP, *double check*, dan pengawasan internal, dengan risiko dominan berasal dari kesalahan manusia dan sistem hybrid, serta tingkat risiko yang tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa praktik di lapangan sudah sesuai dengan teori, meskipun belum optimal pada aspek sistem digital.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme Manajemen Risiko dan Efektivitas Mitigasi

Bank Muamalat KCP Metro telah menerapkan manajemen risiko operasional melalui tahapan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko sesuai prinsip kehati-hatian perbankan. Pada tahap identifikasi, risiko dikenali berdasarkan pengalaman operasional sehari-hari, seperti kesalahan input data (*human error*), gangguan sistem, dan ketidaksesuaian data. Selanjutnya, pada tahap pengukuran, risiko dinilai berdasarkan frekuensi kejadian dan dampaknya terhadap operasional, yang menunjukkan bahwa tingkat risiko operasional relatif rendah. Angka ini dijadikan indikator bahwa risiko tergolong rendah karena frekuensi kesalahan yang terjadi relatif kecil dibandingkan dengan total transaksi atau aktivitas operasional yang dilakukan. Pada tahap pengendalian, bank menerapkan SOP, sistem verifikasi berlapis (*double check*), serta pengawasan oleh SBOS dan petugas terkait untuk meminimalkan kesalahan. Sementara itu, pada tahap pemantauan, dilakukan monitoring harian dan evaluasi berkala terhadap aktivitas operasional untuk memastikan pengendalian berjalan efektif. Risiko yang teridentifikasi

meliputi kesalahan input data, gangguan sistem, serta keterlambatan pelimpahan dana haji. Dengan demikian, indikator dasar penentuan tingkat risiko relatif rendah berasal dari rendahnya frekuensi kejadian kesalahan dan dampaknya yang tidak signifikan terhadap operasional, sehingga dapat disimpulkan bahwa mekanisme manajemen risiko operasional telah berjalan dengan baik dan mampu mengendalikan risiko pada tingkat yang rendah, meskipun masih perlu peningkatan terutama pada sistem digital agar lebih optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat risiko relatif rendah, dengan frekuensi kesalahan yang cenderung menurun. Strategi mitigasi dilakukan melalui penerapan SOP, verifikasi berlapis, pengawasan oleh SBOS dan Kepala Cabang, serta evaluasi berkala. Dengan demikian, strategi pengendalian yang diterapkan dinilai cukup efektif dalam menjaga kelancaran operasional layanan Tabungan iB Hijrah Haji.

2. Faktor Penyebab Risiko Operasional

Faktor utama penyebab risiko operasional adalah human error dalam proses input dan verifikasi data. Selain itu, penggunaan sistem hybrid (manual dan digital) turut meningkatkan potensi ketidaksinkronan data dan keterlambatan proses. Faktor eksternal tidak menjadi penyebab dominan selama periode penelitian.

Secara keseluruhan, risiko operasional lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal, khususnya kesalahan manusia dan keterbatasan

sistem, meskipun dampaknya masih dapat dikendalikan melalui mekanisme manajemen risiko yang telah diterapkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Ketelitian dan Pengawasan SDM

Mengingat human error menjadi penyebab risiko yang paling dominan, pihak bank disarankan untuk meningkatkan pelatihan berkala, penguatan budaya kerja teliti (accuracy culture), serta optimalisasi sistem double check pada proses input dan verifikasi data, khususnya pada jam layanan ramai.

2. Penguatan Stabilitas dan Integrasi Sistem

Untuk meminimalkan dampak gangguan sistem dan potensi keterlambatan pelimpahan dana, bank perlu melakukan evaluasi berkala terhadap performa sistem teknologi informasi, meningkatkan koordinasi dengan pusat, serta memastikan integrasi data berjalan secara real-time dan stabil.

3. Optimalisasi Monitoring dan Evaluasi Risiko

Meskipun tingkat risiko relatif rendah, pengawasan tetap perlu ditingkatkan melalui pencatatan frekuensi risiko secara sistematis, penyusunan risk register, serta evaluasi rutin agar potensi risiko dapat diantisipasi sebelum berdampak lebih besar terhadap operasional.

4. Peningkatan Kualitas Layanan Sesuai Standar Pelayanan

Bank disarankan untuk terus menjaga standar pelayanan, terutama dalam ketepatan waktu proses transaksi dan pelimpahan dana haji, guna mempertahankan kepercayaan nasabah serta meningkatkan efektivitas operasional secara berkelanjutan.

5. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian berikutnya dapat mengembangkan analisis kuantitatif dengan periode data yang lebih panjang atau membandingkan dengan KCP lain guna memperoleh gambaran manajemen risiko yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Hamdi. *Manajemen Risiko Bank Syariah: Konsep Dan Aplikasi*. Gemilang Press Indonesia, 2025.
- Aprilia, Yunia, Aqif Khilmia, and Zakiyyah Ilma Ahmad. "Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah: Bibliometrik." *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 9, no. 2, 2022.
- Bhuana, Egi Bhakti, Sumartini Sumartini, and Alfira Sofia. "Analisis Manajemen Risiko Operasional Dalam Merencanakan Strategi Operasional (Studi Kasus Pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Cimahi)." *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis* 8, no. 2, 2017.
- Cristea, Maria-alexandra. "Operational Risk Management In Banking Activity" 2021.
- Faricha Lita, Andriani, Dewi "Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Marger". "Jurnal Ilmiah Ekonomi, Vol.1, No.4, 2023.
- Fatmala Putri, Dewi, and Widya Ratna Sari. "Analisis Perlindungan Nasabah Bsi Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1, no. 4, 2023.
- Isa, Muhammad. "Operational Risk Analysis of Sharia Bank During Covid-19." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 1, 2023.
- Mayangsari, Meri. "Wawancara Meri Mayangsari Selaku Tim Operasional (SBOS) Bank Muamalat KCP Metro." Metro, 2025.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. 3rd ed. Los Angeles: SAGE, 2014.
- Nabbila, Faricha Lita, Andriani, Dewi Fatmala Putri, and Widya Ratna Sari. "Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1, no. 4, 2023.
- Ni'mah, Jamilatun, Budiani Kusumaningrum, Binti Nur Asiyah, and Rokhmat Subagyo. "Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2, 2023.

POJK No. 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah 2016.

Rahmat Putra Ahmad Hasibuan " Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bengkulu", Vol 3, no.4/Mei-2024.

Roos Nelly, Saparuddin Siregar, Sugianto. "Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah : Tinjauan Literatur Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal." *Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4, 2022.

Sudarmanto, Eko. *Manajemen Risiko Perbankan*. Yayasan kita menulis, 2021.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, 2019.

Suhadi, Angga Putra, Maryam Batubara, and Nursantri Yanti. "Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Muda Pada Generasi Milenial Di Bank Muamalat Cabang Stabat." *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 4, 2023.

Yudiana, Fetria Eka. "Manajemen Risiko Dalam Prinsip Pembiayaan Mudarabah: Kajian Kontekstual Islam Terhadap Risiko." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2, 2010.

Zuhri, Muhammad. "Pengendalian Risiko Hukum Dalam Pemberian Kredit Oleh Bank Umum." *Jurnal Ilmiah Skylandsea* 2, no. 1, 2018.

Zuhairi, dkk. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Metro, 2018.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0094/In.28.1/J/TL.00/01/2026
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Atika Riasari (Pembimbing 1)
Atika Riasari (Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **NATASYA ADINDA**
NPM : 2203020026
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Januari 2026
Ketua Jurusan,



Anggoro Sugeng
NIP 199005082020121011

OUTLINE

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Pertanyaan Penelitian

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Manajemen Risiko Operasional

1. Pengertian Manajemen Risiko Operasional
2. Langkah-langkah Pengendalian Risiko
3. Teori Pengendalian Risiko Operasional
4. Indikator Risiko Operasional
5. Mitigasi Risiko Operasional
6. Dampak Terjadinya Risiko Operasional

B. Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Subjek dan Objek Penelitian
- C. Sumber Data
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Teknik Analisis Data
- F. Teknik Keabsahan Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- B. Deskripsi Objek Penelitian
- C. Temuan Hasil Penelitian
 - 1. Pembahasan berdasarkan indikator penelitian
- D. Analisis dan Pembahasan
 - 1. Kesesuaian temuan dengan teori
 - 2. Perbandingan dengan penelitian terdahulu

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 12 Januari 2026

Dosen Pembimbing

Peneliti



Atika Riasari, M.BA
NIP.198807082019032007



Natasya Adinda
NPM.2203020026

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO

A. Wawancara Pegawai

1. Risiko operasional apa saja yang paling sering muncul dalam pelayanan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Metro?
2. Bagaimana proses bank dalam mengidentifikasi risiko operasional pada produk Tabungan iB Hijrah Haji?
3. Apa saja faktor penyebab utama munculnya risiko operasional tersebut (misalnya human error, sistem, atau prosedur)?
4. Dampak apa yang ditimbulkan dari risiko operasional tersebut terhadap proses layanan dan kinerja cabang?
5. Apakah pihak bank memiliki cara atau mekanisme untuk memprediksi potensi risiko operasional yang dapat terjadi di masa mendatang?
6. Seberapa sering risiko operasional terjadi dalam pengelolaan Tabungan iB Hijrah Haji di KCP Metro?
7. Risiko operasional apa yang paling sering terjadi dan mana yang paling berdampak besar?
8. Bagaimana bank menilai tingkat dampak dari setiap risiko operasional yang terjadi?

9. Apakah bank membedakan antara kerugian yang sudah diperkirakan dan kerugian yang tidak diperkirakan akibat risiko operasional?
10. Bagaimana langkah bank dalam mengantisipasi kerugian yang tidak terduga akibat risiko operasional?
11. Bagaimana sistem pemantauan risiko operasional yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Metro?
12. Apakah terdapat laporan rutin terkait kejadian risiko operasional? Jika ada, seberapa sering laporan tersebut dibuat?
13. Indikator apa saja yang digunakan bank untuk memantau risiko operasional pada Tabungan iB Hijrah Haji?
14. Bagaimana peran SBOS atau pimpinan cabang dalam memantau kepatuhan pegawai terhadap SOP?
15. Apakah hasil pemantauan risiko digunakan sebagai bahan evaluasi operasional cabang?
16. Bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan dalam pelayanan Tabungan iB Hijrah Haji?
17. Apa saja langkah yang dilakukan bank untuk meminimalkan kesalahan input data dan keterlambatan proses?
18. Bagaimana penerapan SOP dalam mengendalikan risiko operasional di KCP Metro?
19. Apakah bank memiliki strategi khusus untuk mencegah kecurangan (fraud) dalam pengelolaan Tabungan iB Hijrah Haji?

20. Bagaimana evaluasi efektivitas pengendalian risiko operasional yang telah diterapkan?

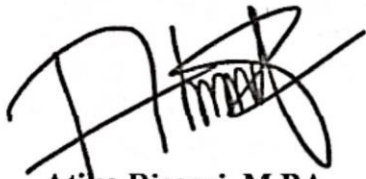
B. Wawancara Nasabah

1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala atau kesalahan saat membuka atau menggunakan Tabungan iB Hijrah Haji?
2. Kendala apa yang paling dirasakan (misalnya keterlambatan proses, kesalahan data, atau gangguan sistem)?
3. Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab terjadinya kendala tersebut?
4. Apakah kendala yang Bapak/Ibu alami terjadi lebih dari satu kali?
5. Apakah kendala tersebut berdampak pada keterlambatan proses haji atau pelayanan lainnya?
6. Apakah pihak bank memberikan informasi atau tindak lanjut ketika terjadi kendala pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan bank menunjukkan adanya perbaikan dari waktu ke waktu?
8. Apakah Bapak/Ibu merasa aman dan percaya terhadap pengelolaan Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat?
9. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan sudah rapi, jelas, dan dapat dipercaya?

C. Dokumentasi

1. Profil Bank Muamalat KCP Metro
2. Data jumlah nasabah Tabungan IB Hijrah Haji
3. Brosur dan media promosi produk
4. Foto kegiatan penelitian

Dosen Pembimbing



Atika Riasari, M.BA
NIP.198807082019032007

Metro, 12 Januari 2026

Peneliti



Natasya Adinda
NPM.2203020026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-I 0113/In.28/D.1/TL.00/01/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK MUAMALAT KCP
METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-T 0114/In.28/D.1/TL.01/01/2026,
tanggal 29 Januari 2026 atas nama saudara:

Nama : **NATASYA ADINDA**
NPM : 2203020026
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN BANK MUAMALAT KCP METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 29 Januari 2026
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Nomor : 019/BMI/MTR/1/2026

Senin, 2 Februari 2026

Lamp : -

Kepada Yth.

Bpk. Anggoro Sugeng, M.Sh.,Ec

Di tempat

Perihal : **SURAT BALASAN**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktifitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Nur Fajrie
Jabatan : Pimpinan KCP Metro
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan **RESEARCH** pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama :

Nama : Natasya Adinda
NPM/Semester : 2203020026/VIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL
PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK
MUAMALAT KCP METRO

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCP METRO


Bank Muamalat
KCP METRO
Muhammad Nur Fairie
Pimpinan KCP Metro



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-T 0114/In.28/D.1/TL.01/01/2026

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **NATASYA ADINDA**
NPM : 2203020026
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT KCP METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 29 Januari 2026

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Bank Muamalat
M. S. PARIE

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-190/Un.36/S/U.1/OT.01/02/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : NATASYA ADINDA
NPM : 2203020026
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2203020026.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 25 Februari 2026
Kepala Perpustakaan,

Aan Guroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 0094





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47295

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Tabungan IB Hijrah Haji Di Bank Muamalat KCP Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 24%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 6 April 2026
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec
NIP.199005082020121011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@gmail.com

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026

Fakultas/Jurusan : FEBI/ PBS
Semester/TA : VII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis 23 / 2025 /10	<ul style="list-style-type: none">• Revisi BAB I1. Latar belakang terlalu panjang dan deskriptif2. Perlu penajaman masalah Riset (Research gap)3. Perumusan masalah perlu distandarkan4. Tujuan penelitian sudah sesuai, tapi perlu disusun dengan kata kerja operasional5. Manfaat penelitian dapat diperkuat dengan poin akademis6. Tabel dan grafik perlu diberi judul dan sumber dibawah <ul style="list-style-type: none">• Revisi BAB II1. Beberapa bagian terlalu teoretis dan panjang2. Perlu kerangka teori yang jelas3. Tambahkan landasan teoretis yang lebih spesifik4. Gunakan sitasi konsisten5. Perlu diringkas teori ke arah operasional dalam konteks syarah6. Tambahkan tabel atau grafik klasifikasi ke arah operasional. <ul style="list-style-type: none">• Revisi BAB III1. Jenis penelitian perlu dijelaskan lebih detail2. Subjek dan objek penelitian belum jelas3. Teknik keabsahan data sebaiknya menggunakan triangulasi sumber dan metode4. Teknik analisis data masih umum	

Dosen Pembimbing,

Atika Riasari, MBA
NIP. 19880708 201903 2 007

Mahasiswa Ybs,

Natasya Adinda
NPM. 2203020026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@gmail.com

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026

Fakultas/Jurusan : FEBI/ PBS
Semester/TA : VII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Senin, 10/2025 /11	<ul style="list-style-type: none">- Sumber data / angka perlu referensi lengkap. Cantumkan tanggal wawancara, jabatan Informan.- Pegelas gap penelitian (Research gap)- Seriap penelitian relevan berisi, metode dan hasil penelitian terdahulu, persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini- Perbaiki bahasa dan format- Hubungkan teori langsung ke variabel penelitian (konseptual → operasional)- Perkuat landasan regulatif dengan kumpulan Rami- Gambar kerangka saat ini masih sangat sederhana- Sampel - pegelas kriteria dan teknik penentuan- Teknik keabsahan data masih berupa pengemban atau teori.- Teknik keabsahan data - lebih operasional.- Pasangkan konsistensi format Sitasi- Lengkapi referensi regulasi (POSK, SE BI)- Tabel 1:2 Gambar 1:2 Berikan Caption lengkap- Perbaiki konsistensi yaan, Spasi, nomor footnote/ referensi, dan gunakan bahasa ilmiah formal.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Atika Riasari, MBA

NIP. 19880708 201903 2 007

Natasya Adinda
NPM. 2203020026





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@gmail.com

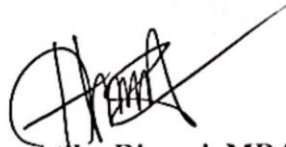
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026

Fakultas/Jurusan : FEBI/ PBS
Semester/TA : VII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Kamis, 13 / 2025 / 11	<ul style="list-style-type: none">- Teori dari buku- Risiko Internal dan eksternal dari buku- Kerangka diuraikan sumber- Langkah mingah dihilangkan- Alasan mengambil sampel- Penerapan Rencana penelitian di lapangan- Teknik Keabsahan data pakai triangulasi- dihubungkan dengan teori penerapannya gimana- Rencana aplikasi diuraikan di analisis data	
4.	Selasa, 18 / 25 / 11	ACC untuk Seminar proposal	

Dosen Pembimbing,



Atika Riasari, MBA
NIP. 19880708 201903 2 007

Mahasiswa Ybs,



Natasya Adinda
NPM. 2203020026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inngmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id
E-mail iajmetro@gmail.com

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026

Fakultas/Jurusan : FEBI/ PBS
Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu / 7 - Januari - 2026	- Untuk APD tentukan dulu variabel penelitian, kemudian teori apa saja yang akan digunakan untuk menganalisis baru dibikin pertanyaan wawancara berdasarkan teori	
2.	Jumat / 9 - Januari - 2026	Setiap Indikator yang digunakan untuk menganalisis data dibuat pertanyaan. Pembahasan itu isinya tentang data yang sudah dibuat / dianalisis menggunakan teori.	
3.	Senin / 12 - Januari - 2026	- Pertanyaan dibuat per teori atau per Indikator - ACC OUTLINE Dan APD	

Dosen Pembimbing.

Atika Rihsari, M.BA
NIP. 198807082019032007

Mahasiswa Ybs.

Natasya Adinda
NPM. 2203020026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouin.ac.id
E-mail: iaimetro@gmail.com

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Natasya Adinda
NPM : 2203020026

Fakultas/Jurusan : FEBI/ PBS
Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu / 18-02-2026	Revisi BAB 4 1. Hasil wawancara di analisis dibandingkan dengan teori 2. Pampak Risiko terhadap aktivitas operasional diukur menggunakan & tambahkan analisis frekuensi Risiko, tabel Risiko, Indikator pengukuran seperti tambahkan standar layanan Revisi BAB 5 1. Kesimpulan menjawab rumusan masalah 2. Saran menjawab dari kesimpulan	
2.	Jum'at / 20-02-2026	ACC Skripsi Lanjut Ujian Munqosyah	

Dosen Pembimbing,

Atika Riasari, M.BA
NIP. 198807082019032007

Mahasiswa Ybs,

Natasya Adinda
NPM. 2203020026

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro



Wawancara dengan Teller di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro



Wawancara dengan SBOS di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro



Wawancara dengan Kepala Pimpinan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro



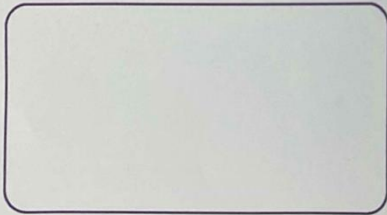
Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro

Buka rekening sekarang juga melalui:

Muamalat DIN
The New Mobile Banking



0812 8065 1800

www.bankmuamalat.co.id | SalaMuamalat 1500016

BankMuamalatIndonesia Bank Muamalat Bank Muamalat Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is a Subsidiary of **BPKH**

Ekonomi Syariah Bank Muamalat Indonesia terafiliasi dan beroperasi di bawah Otoritas Jasa Keuangan dan BSI

#AyoHijrah

Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah



Wujudkan impian ibadah Haji dengan solusi menyeluruh sejak perencanaan hingga transaksi di tanah suci

Solusi Haji Muamalat



Sesuai Syariah



Terencana



Leluasa



Terjamin

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is a Subsidiary of **BPKH**

Ekonomi Syariah Bank Muamalat Indonesia terafiliasi dan beroperasi di bawah Otoritas Jasa Keuangan dan BSI

#AyoHijrah

Tabungan Hijrah Haji[®]

Tabungan rencana dengan akad Wadiah bagi Anda yang sedang merencanakan pembayaran porsi haji atau pelunasan porsi haji, dengan besaran setoran dapat disesuaikan dengan kemampuan dan dapat disetorkan melalui berbagai ATM Muamalat, ATM Jaringan Prima/Bersama, Kantor Cabang, Muamalat DIN dan Internet Banking.

Rekening Tabungan Jemaah Haji

Tabungan dengan akad Wadiah bagi Anda yang telah memiliki dana untuk pembayaran porsi haji. Dilengkapi dengan Muamalat DIN, Internet Banking dan Kartu Shar-E Debit Muamalat untuk mempermudah Anda bertransaksi baik di tanah air maupun di tanah suci.

- Terhubung langsung dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu milik Kementerian Agama) untuk melakukan pendaftaran haji
- Dapatkan suvenir menarik saat pelunasan menjelang keberangkatan haji

Kemudahan Perencanaan Haji dan Umrah

- Tabungan Perencanaan Haji dan Umrah untuk mendukung program Haji Muda BPKH
- Program Perencanaan Umrah Multiguna

Kemudahan Pendaftaran dan Pelunasan Haji

- Kemudahan pendaftaran Haji melalui Muamalat DIN, cabang Bank Muamalat dan Layanan Satu Atap Kemenag
- Kemudahan pelunasan Haji melalui Muamalat DIN, cabang dan ATM
- Kemudahan pembukaan RTJH melalui Mitra (KBIH)

Kemudahan Transaksi Selama Ibadah di Tanah Suci

- Subsidi biaya tarik tunai maksimal 3x/kartu/bulan melalui mesin ATM berlogo Visa di Arab Saudi
- Subsidi belanja 15% maksimum Rp250.000/kartu/bulan di merchant berlogo Visa di Arab Saudi
- Kartu ATM/debit dengan desain menarik
- Layanan khusus berbahasa Indonesia untuk Jemaah yang melakukan transaksi tarik tunai di ATM Bank Al-Rajhi

Promo dan Benefit

- Subsidi 50% untuk transaksi belanja Kartu Debit pertama kali, maksimum Rp 50.000 tanpa pembelanjaan minimum
- Berkesempatan mendapatkan subsidi biaya transaksi*
- Bank dapat memberikan subsidi tarik tunai*

*Sesuai kebijakan Bank/syarat dan ketentuan berlaku

	Tabungan Hijrah [®] Haji	Rekening Tabungan Jemaah Haji
Syarat Pembukaan Rekening	WNI : • e-KTP wilayah setempat • NPWP	WNI : • e-KTP wilayah setempat • Kartu Keluarga • Akte Kelahiran /Surat Kenal Lahir /Kutipan Akte Nikah/Ijazah
Akad	Wadiah	
Kategori Nasabah	Perorangan	
Akad	Rupiah	
Bagi Hasil	Tidak Ada	
Fasilitas Kartu ATM/Debit	Tidak Ada	Ada
Setoran Awal Minimum	Tidak Ada	Rp25.000.000
Saldo Minimum	Tidak Ada	
Biaya Penggantian Buku Tabungan Rusak/Hilang	Rp10.000	Tidak Ada
Biaya Penutupan Rekening	Gratis	
Biaya Layanan Rekening /Bulan	Gratis	
Biaya SMS OTP Debit Online	Tidak Ada	Rp600/SMS
Biaya SMS Notifikasi	Tidak Ada	Rp600/SMS
Biaya e-mail Notifikasi	Gratis	
Biaya Kartu	Tidak Ada	• Shar-E Classic (Visa platform) Rp 2.500 • Shar-E In-DIAH (Visa platform) Rp 5.000 • Shar-E Prioritas (Visa platform) Rp 5.000

RIWAYAT HIDUP



Penyusun Natasya Adinda yang dilahirkan pada tanggal 19 Juli 2004 di Metro, penyusun merupakan anak kedelapan dari pasangan Ayah Nyoto Priadi dan Ibu Zarneti yang bertempat tinggal di Metro, Kecamatan Metro Timur, Kabupaten Kota Metro. Penulis menyelesaikan pendidikan yang telah ditempuh di TK Negeri Pembina Metro lulus pada tahun 2010, kemudian melanjutkan sekolah dasar di SD Negeri 7 Metro lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Metro lulus pada tahun 2019 , kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Metro lulus pada tahun 2022 , kemudian penyusun melanjutkan kuliah di perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung (UIN JUSILA) mengambil jurusan S-1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.