

SKRIPSI

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN
DEPOSITO *MUDHARABAH*
(Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi)**

Oleh:

**IRMA LUTVIA SARI
NPM. 1704100141**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/2022M**

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN

DEPOSITO *MUDHARABAH*

(Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi)

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

Oleh :

IRMA LUTVIA SARI

NPM. 1704100141

Pembimbing I : Hermanita, S.E.,MM

Pembimbing II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H/2022 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk Dimunaqosahkan**
Saudari Irma Lutvia Sari

Kepada Yth.,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi saudari:

Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syari'ah
Judul : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK
TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH (STUDI
PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
PEMBANTU KOTABUMI)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

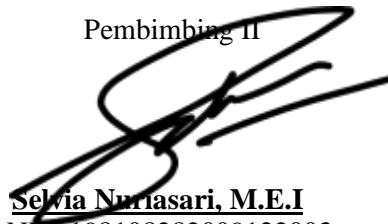
Metro, 25 Mei 2022

Pembimbing I



Hermanita, S.E., MM
NIP. 197302201999032001

Pembimbing II



Selvia Nurhasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO *MUDHARABAH* (STUDI PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABUMI)**

Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syari'ah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk dimunaqosahkan dalam sidang Munaqosah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 25 Mei 2022

Pembimbing I

Hermanita, S.E., MM
NIP. 197302201999032001

Pembimbing II

Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro
Lampung 34111 Telp (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296,
Website: www.metroiainiv.ac.id, E mail: iainmetro@metroiainiv.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

No. B-2601/10.28.3/D/PP-00.9/07/2022.....

Skripsi dengan judul : ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH (STUDI PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABUMI), disusun Oleh: IRMA LUTVIA SARI, NPM: 1704100141, Jurusan: SI Perbankan Syari'ah, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah, Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa, 24 Mei 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Hermanita, S.E., M.M	(.....)
Penguji I	: Rina El Maza, S.H.I., M.S.I	(.....)
Penguji II	: Selvia Nuriasari, M.E.I	(.....)
Sekretaris	: Ananto Triwibowo, M.E	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Marjalli, M. Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO *MUDHARABAH* (Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi)

**Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141**

Risiko operasional dalam dunia perbankan merupakan sebuah risiko yang pasti terjadi hal ini disebabkan karena tidakberfungsinya sistem internal dalam perbankan. Selain itu kegagalan sistem juga mempengaruhi terjadinya risiko operasional dalam sebuah bank terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi.

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis lapangan (*field research*) dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian mengenai faktor yang menjadi penyebab terjadinya risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi berupa faktor kegagalan proses internal, faktor manusia dan kegagalan sistem teknologi. Dalam hal ini Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi menggunakan metode dalam meminimalisir risiko berdasarkan penyebab terjadinya risiko. Adapun pengendalian yang dilakukan yaitu (1) Kegagalan internal, yaitu dengan cara memperbaiki kesalahan atau kekeliruan yang sudah terjadi supaya kedepannya tidak terjadi lagi apa yang tidak diharapkan, (2) Faktor manusia, yaitu dengan cara ditambahkan lagi ketelitian, dual crosscheck dan atau dual control dan (3) Kegagalan sistem, yaitu dengan cara mengekskalasi ke unit terkait dengan cara menelfon atau meng-email pihak IT bahwasanya ada kendala sistem offline yang terjadi sehingga mengakibatkan ketidaklancaran dalam melakukan pelayanan transaksi.

Kata Kunci : Risiko Operasional, Faktor Internal, Faktor Manusia, Faktor Kegagalan Sistem.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juli 2022
Yang menyatakan,



Irma Lutvia Sari
NPM.1704100141

MOTTO

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

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S Al Hasr (59 : 18)).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur Alhamdulillah atas segala yang diberikan oleh Allah SWT, Kesehatan, Kelancaran dan Kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapakku Tersayang Supono dan Ibukku Terkasih Rosiah (Alm). Yang selalu melimpahkan kasih dan sayangnnya dengan tulus, mendoakan ku dengan sungguh-sungguh, memberikan semangat dan dukungan baik berupa materil maupun non materil, serta memotivasiku untuk terus bersemangat menjalani segala ujian dan cobaan.
2. Kepada kakak perempuan saya Irin Lusiani, kakak ipar Yon Hartantyo Saputro dan adik Irvan Abdillah Ramadhan, yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi untuk segera menyelesaikan pendidikan ini.
3. Dosen pembimbing Ibu Hermanita, S.E.,MM dan Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I selaku pembimbing yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
4. Yudi Gilang Anggara yang telah memberikan semangat.
5. Teruntuk sahabatku Ricka Citra Dewi dan Entin Kurniasih yang telah memberikan semangat kepadaku.
6. Kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini dan teman-teman tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih kalian sudah membantu serta memberikan semangat.
7. Almamater IAIN Metro tempatku mencari ilmu dan memberikan pelajaran-pelajaran intelektual yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti dalam skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya. Tanpa mengecilkan arti bantuan dan partisipasi pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Hermanita, S.E.,MM, selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan guna terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh Dosen yang telah membimbing hingga terselesaikannya studi ini.
7. Kepada seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Perbankan Syariah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, Juli 2022

Peneliti,



Irma Lutvia Sari
NPM.1704100141

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	2
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian yang Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Risiko Operasional.....	11
1. Pengertian Risiko Operasional	11
2. Identifikasi Risiko Operasional	12
3. Bentuk-bentuk Risiko Operasional.....	14
4. Faktor-faktor Penyebab Risiko Operasional	17
5. Pengelolaan Risiko Operasional	20
6. Pengendalian Risiko Operasional	24
7. Evaluasi dan Pengukuran Risiko	25
8. Pemantauan Risiko Operasional	27

9. Metode Meminimalisir Risiko Operasional	28
B. Bank Umum Syariah (BUS)	29
1. Pengertian Bank Umum Syariah (BUS)	29
2. Fungsi Bank Umum Syariah (BUS)	30
3. Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah (BUS)	31
C. Deposito <i>Mudharabah</i>	33
1. Pengertian Deposito <i>Mudharabah</i>	33
2. Landasan Hukum Deposito <i>Mudharabah</i>	34
3. Jenis <i>Mudharabah</i> dalam Deposito <i>Mudharabah</i>	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	37
1. Jenis Penelitian	37
2. Sifat Penelitian	37
B. Sumber Data	38
1. Sumber Data Primer	38
2. Sumber Data Sekunder	39
C. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Wawancara/interview	39
2. Dokumentasi	40
D. Teknis Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat	44
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Kotabumi	45
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kotabumi	47
4. Produk Tabungan Yang Ada di Bank Muamalat	48
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Giro Tahun 2017-2020	4
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Deposito <i>mudharabah</i> Tahun 2017-2020	5
Tabel 4.1 Ketentuan Akad Tabungan Dengan Akad Wadi'ah dan Mudharabah	48
Tabel 4.2 Ketentuan Tabungan iB Prima Bebas Biaya Transfer	51
Tabel 4.3 Bebas Biaya Airport Lounge	51
Tabel 4.4 Tarif Deposito Mudharabah	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kotabumi tahun 2021... 47

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Pra Survey
3. Surat Tugas dari IAIN Metro
4. Surat Izin Research dari IAIN Metro
5. Surat balasan Izin Research dari Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Outline Skripsi
9. Alat Pengumpul Data (APD) Skripsi
10. Blangko Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Foto Dokumentasi
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan syariah yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah juga bisa disebut *Islamic Banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).¹

Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.²

Setiap kegiatan yang dilakukan tentunya memiliki risiko. Oleh karenanya, Bank Syariah harus memiliki tata kelola yang baik agar dapat meminimalisir risiko. Risiko dapat didefinisikan sebagai ancaman atau kemungkinan suatu tindakan atau kejadian yang menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai dan merupakan sisi yang berlawanan dari peluang untuk mencapai tujuan. Risiko juga bisa

¹ Wery Gusmansyah, *Hukum Perbankan Syariah* (Bengkulu: Penerbit Vanda, 2016), 24.

² Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, dan Tira Nur Fitria, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, Juli 2015, ISSN: 2477-6157: 78.

disimpulkan sebagai konsekuensi atas pilihan yang mengandung ketidakpastian yang berpotensi mengakibatkan hasil yang tidak diharapkan atau dampak negatif lainnya yang merugikan bagi pengambil keputusan.³ Risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa (*events*) tertentu.⁴ Terdapat delapan risiko yang harus dikelola bank, kedelapan jenis risiko tersebut adalah risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko kepatuhan, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis dan risiko operasional.

Risiko operasional adalah risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank.⁵ Risiko operasional juga termasuk melingkupi adanya kegagalan pada kesalahan sumber daya manusia, sistem model analisis, dan teknologi. Dalam risiko operasional, apabila terjadi kesalahan pada suatu proses dalam mencapai target akibat kesalahan sistem, manusia adanya kesalahan prosedur kerja, atau akibat eksternal.⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan deposito adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan

³ Fatin Fadhilah Hasib, Fachri Akbar, "Proses Manajemen Risiko Operasional Di BNI Syariah KC Mikro Rungkut Surabaya", *Jurnal Nisbah* Vol. 3, No. 1, 2017:328.

⁴ Muhammad Iqbal Fasa, "Manajemen Risiko Perbankan syariah di Indonesia", *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 2, Desember 2016:37.

⁵ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nompr 10/SEOJK.03/2014 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

⁶ Hefrika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, Abdurrohman, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19", *Al-Intaj Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 6, No. 2 September 2020 pISSN 2476 8774 I eISSN 2661-688X: 41.

prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/atau UUS.⁷ Sifat deposito yaitu penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktunya, sehingga pada umumnya balas jasa yang berupa nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank untuk deposito lebih tinggi dibanding tabungan mudharabah. Jangka waktu deposito ini bervariasi, antara lain: deposito jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Setiap sektor dalam bisnis maupun perusahaan baik sektor perbankan maupun lainnya yang termasuk didalamnya adalah perbankan syariah tidak luput dari masalah risiko. Risiko-risiko yang timbul dibagi lagi menjadi beberapa risiko dan salah satunya adalah risiko operasional. Risiko operasional merupakan risiko yang disebabkan oleh berfungsinya proses internal bank, kesalahan manusia, kegagalan sistem teknologi atau akibat permasalahan eksternal.⁸

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan bahwa selain giro, deposito *mudharabah* dapat dikatakan sebagai produk unggulan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi, karena deposito merupakan produk yang lebih gampang dalam penjualannya, sedangkan secara bagi hasil lebih besar ketika mendapatkan deposito di bank syariah dibandingkan bank konvensional. Deposito tersebut kemudian akan disalurkan kepada nasabah

⁷ S Afifah, A Sobari, H Hakiem, "Analisis Produk Deposito *Mudharabah* dan Penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah", *Jurnal al-Muzara'ah*, Vol 1, No. 2, 2013:140.

⁸ Ni Wayan Wita Capriani, "Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Operasional dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas BPR di Kota Denpasar", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 3, 2016:1486-1512.

dalam bentuk pembiayaan sehingga bank akan mendapatkan bagi hasil yang dapat meningkatkan pendapatan bank. Produk deposito *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi juga merupakan produk yang cukup diminati oleh nasabahnya, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Giro Tahun 2017-2020

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2017	82
2.	2018	95
3.	2019	92
4.	2020	112
Jumlah Total		381

Sumber : Dokumen Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Dilihat dari tabel diatas, jumlah nasabah giro pada tahun 2017 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2017 jumlah nasabah giro adalah 82 nasabah, kemudian meningkat menjadi 95 nasabah dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2018, namun pada tahun 2019 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2019 mengalami penurunan 3 nasabah sehingga menjadi 92 nasabah, selanjutnya di tahun 2020 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2020 kembali mengalami kenaikan menjadi 112 nasabah.

Tabel 1.2**Jumlah Nasabah Deposito *mudharabah* Tahun 2017-2020**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2017	90
2.	2018	122
3.	2019	117
4.	2020	122
Jumlah Total		415

Sumber : Dokumen Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Dilihat dari tabel diatas, jumlah nasabah deposito *mudharabah* pada tahun 2017 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2017 jumlah nasabah deposito *mudharabah* adalah 90 nasabah, kemudian meningkat menjadi 122 nasabah dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2018, namun pada tahun 2019 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2019 mengalami penurunan 5 nasabah sehingga menjadi 117 nasabah, selanjutnya di tahun 2020 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2020 kembali mengalami kenaikan menjadi 122 nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ahmad Azwar selaku Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi menjelaskan bahwa Risiko Operasional yaitu risiko yang timbul karena tidak berfungsinya sistem internal dalam perbankan yang berlaku seperti human error, kegagalan sistem, bencana alam dan lain sebagainya. Risiko Operasional yang terjadi

selama beberapa periode dari tahun 2016-2021 hanya pada tahun 2016 dan bulan Januari tahun 2021, hal tersebut diakibatkan karena adanya human error atau faktor manusia dengan kasus 1 nasabah yang kelupaan untuk diinput ulang nisbah yang seharusnya diinput pada hari itu juga namun terlewat hingga hari berikutnya. Faktor yang menyebabkan Risiko Operasional itu terjadi karena kelelahan atau kurang fokus dalam bekerja disebabkan oleh banyaknya nasabah yang membuka rekening tabungan dan ganti kartu ATM yang menyebabkan CS (Customer Service) kelupaan untuk menginput ulang nisbah deposito yang berdampak pada nasabah yang dirugikan dan kecewa atau penurunan tingkat kepercayaan dari nasabah ke pihak bank karena pendapatan nisbahnya tidak sama seperti bulan-bulan yang lalu. Kemudian untuk metode yang dilakukan pihak Bank dalam menanggulangi risiko operasional ini dengan cara reminded (diingatkan) dalam bentuk lisan ataupun via WhatsApp group bahwa hari itu ada nasabah yang harus diinput nisbahnya, sehingga dengan cara ini dapat mencegah atau memitigasi agar tidak terjadi kelupaan dalam menginput ulang nisbah deposito. Adapun masalah lain nya yaitu ada 1 nasabah Deposito non perorangan yang tidak termaintenance sehingga bagi hasil yang diterima nasabah tidak optimal. Kemudian untuk metode yang dilakukan pihak bank dalam mengatasi masalah ini dengan menginformasikan kepada nasabah bahwa terjadi kegagalan sistem yang mau maintenance spesial nisbah dan solusi yang ditawarkan adalah deposito yang dicairkan kemudian pihak bank proses untuk

penempatan ulang atas deposito tersebut tentunya dengan pemberian spesial nisbah baru⁹

B. Pertanyaan Penelitian

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu kotabumi ?
2. Bagaimana metode yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1) Ingin mengetahui faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi
- 2) ingin mengetahui metode untuk meminimalisir risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti lain dan akademisi tentang faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional dan metode yang dapat meminimalisir risiko operasional tersebut.

⁹ “Hasil wawancara dengan Pimpinan pada Tanggal 16 Maret 2021, Pukul 13:20 WIB.”

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi untuk mengetahui faktor penyebab risiko operasional dan metode yang dapat meminimalisir risiko operasional tersebut.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi mengenai pembahasan hasil penelitian terdahulu mengenai persoalan yang akan diteliti, yaitu:

1. Judul skripsi “Analisis Manajemen Risiko Operasional Automatic Teller Machine (ATM) (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah)” Oleh Dea Fathun Ulfida NIM 150603235 UIN AR-RANIRY.¹⁰ Penelitian ini membahas tentang risiko operasional yang terjadi pada Bank Aceh Syariah bahwa nasabah sering sekali mengalami risiko operasional yang disebabkan oleh kegagalan sistem teknologi seperti hilangnya kartu ATM dan rusaknya mesin ATM sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang risiko operasional. Perbedaan nya adalah penelitian ini menggunakan teori penerapan manajemen risiko yang pada operasional ATM dengan cara mitigasi yaitu pencegahan sebelum terjadinya risiko dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko. Pencegahan lainnya juga akan dilakukan maintenance (pemeliharaan), pengecekan

¹⁰ Dea Fathun Ulfida, “Analisis Manajemen Risiko Operasional Automatic Teller Machine (ATM) (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah)” (Universitas Islam Negeri AR-RANIRY,2020)

menggunakan aplikasi dan pencegahan yang dilakukan oleh faktor pendukung seperti pemasangan CCTV, adanya security dan polisi.

sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori risiko operasional yang terdiri dari beberapa faktor yaitu kegagalan proses internal, faktor manusia, kegagalan sistem dan teknologi, kejadian eksternal.

2. Judul skripsi “Analisis Risiko Operasional dengan Pendekatan Metode Erm Pada JNE Telukdalam” Oleh Sepintas Daya NIM 14100121428 STIE Nias Selatan Telukdalam.¹¹ Penelitian ini membahas tentang risiko terjadi dan mungkin terjadi di JNE Telukdalam. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang risiko operasional. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan teori penerapan manajemen risiko dilakukan dengan berpedoman pada komponen dari *Entreprise Risk Management* (ERM) yaitu melihat lingkungan internal perusahaan, penetapan tujuan, mengidentifikasi risiko yang terjadi atau mungkin terjadi, melakukan penilaian terhadap risiko, penanganan risiko serta pengendalian risiko pada level high dan moderate. sedangkan pada penelitian menggunakan teori risiko operasional yang terdiri dari beberapa faktor yaitu kegagalan proses internal, faktor manusia, kegagalan sistem dan teknologi, kejadian eksternal.
3. Judul skripsi “Analisis Manajemen Risiko Operasional pada usaha kue dan roti CV. Jaya Bakery dalam perspektif ekonomi islam 2019” Oleh

¹¹ Sepintas Daya, “Analisis Risiko Operasional dengan Pendekatan Metode Erm Pada JNE Telukdalam” (STIE Nias Selatan Telukdalam,2019)

Ahmad HabibMurtadlo NPM 1351010184 UIN Raden Intan Lampung.¹² Penelitian ini membahas tentang Risiko Operasional pada usaha kue dan roti CV. Jaya Bakery dalam perspektif ekonomi islam. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang risiko operasional. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan teori risiko operasional, yaitu risiko proses, risiko sumber daya manusia, risiko teknologi dan risiko eksternal. sedangkan pada penelitian menggunakan teori risiko operasional yang terdiri dari beberapa faktor yaitu kegagalan proses internal, faktor manusia, kegagalan sistem dan teknologi, kejadian eksternal.

Dengan demikian penelitian yang berjudul *Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu kotabumi* belum pernah diteliti sebelumnya khususnya di IAIN Metro.

¹² Aldi Rifqillah, “Manajemen Risiko Operasional ERM COSO (Study di Bank Pembangunan Daerah DIY Syariah 2018)” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,2019)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Risiko Operasional

1. Pengertian Risiko Operasional

Risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. Risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak diinginkan atau tidak terduga.¹

Risiko operasional adalah risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank.² Risiko operasional juga merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.³

Risiko operasional melekat pada setiap aktivitas bank, seperti kegiatan pembiayaan *treasury* dan investasi, operasional dan jasa,

¹ Dewi Nurapiah, Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah, EKSISBANK Vol. 3 No. 1 Juni 2019

² Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah

³ Sri Hayati, *Manajemen Risiko Untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017), 28.

pembiayaan perdagangan, pendanaan dan instrument utang, teknologi informasi dan sistem informasi manajemen serta pengelolaan SDM. Risiko operasional lainnya yaitu risiko akibat bencana alam, seperti banjir, tsunami, gunung meletus, atau kebakaran. Risiko ini sering kali terjadi disebut sebagai katastrofe, dimana lazimnya sangat jarang terjadi dan jika terjadi nilai kerugiannya sangat besar.⁴

2. Identifikasi Risiko Operasional

Identifikasi risiko dilakukan untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi oleh suatu organisasi. Teknik pengidentifikasian ini dapat dilakukan dengan melakukan penelusuran sumber risiko sampai terjadinya peristiwa tidak diinginkan.⁵

Risiko operasional pada umumnya terjadi di unit kerja yang memiliki volume transaksi tinggi, perputaran transaksi yang tinggi, perubahan struktural yang tinggi dan menggunakan sistem yang kompleks. Kejadian-kejadian risiko operasional hampir terjadi setiap hari di bank.

Berdasarkan kemungkinan dan dampak yang terjadi, risiko operasional yang perlu mendapatkan perhatian adalah:

- a. Risiko operasional yang sering terjadi, namun dampak yang terjadi dinilai rendah atau *high frequency – low impact*,

⁴ Imam Wahyudi dkk., *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 28.

⁵ Rizki Ramadiyah, Model Sistem Manajemen Resiko Perbankan Syariah Atas Transaksi Usaha Masyarakat, *Jurnal Kewirausahaan*, Vol 13, No. 2, Juli – Desember 2014

- b. Kejadian terkait risiko operasional dengan frekuensi rendah atau jarang terjadi, namun dampak kerugian dari risiko operasional tersebut tinggi atau yang sering disebut risiko operasional kategori *low frequency – high impact*. Kelompok *low frequency – high impact* untuk *bank-wide* tidak mungkin terjadi, karena tidak ada bank yang akan bertahan apabila sering mengalami kejadian terkait risiko operasional, dan memberikan dampak yang besar. Adapun untuk risiko operasional yang jarang terjadi dan berdampak rendah, biaya pengelolaan akan lebih tinggi dibandingkan dengan penghematan yang akan dihasilkan.⁶

Identifikasi risiko operasional perlu dilakukan untuk setiap produk, aktivitas, proses, dan sistem yang ada dan akan digunakan bank.

- a. Identifikasi dimulai dari memahami bagaimana proses bisnis dilakukan, berdasarkan proses pemetaan proses operasional utama dari bisnis tersebut (*mapping process*).
- b. Selanjutnya dilakukan identifikasi terhadap faktor penyebab timbulnya risiko operasional yang melekat pada seluruh aktivitas fungsional, produk, proses dan sistem informasi yang berdampak negatif terhadap pencapaian sasaran organisasi bank.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1 Mengidentifikasi Risiko Pasar, Operasional dan Kredit Bank.*, 147-148.

- c. Manajemen dan kontrol proses operasional yang tepat di setiap proses utama tersebut akan dapat mengendalikan dan mengurangi terjadinya risiko operasional.

3. Bentuk-bentuk Risiko Operasional

Ada beberapa faktor yang mampu memberi pengaruh pada terbentuknya *operasional risk*, yaitu:

- a. Risiko pada Komputer (*Computer Risk*)

Risiko pada bidang komputer ini bisa terjadi karena berbagai faktor seperti faktor masuknya virus yang disebabkan oleh proteksi software yang tidak memadai. Dalam suatu perusahaan kebutuhan seorang IT (*information technology*) yang memiliki kualitas dan kompetensi yang memadai bahkan jika diperlukan memiliki reputasi sangat lunak diperlukan. Pada era sekarang ini setiap kemajuan teknologi perangkat lunak selalu diikuti dengan berbagai permasalahan yang timbul. Hacker adalah salah satu yang begitu tertarik untuk menggeluti bidang perangkat lunak serta mencoba menerobos setiap proteksi yang dibuat oleh suatu lembaga. Yang tidak terkecuali adalah lembaga perbankan seperti pada kasus pembobolan ATM dengan mempergunakan kartu ATM palsu, pembuatan website palsu suatu perbankan sehingga nasabah terkecoh dan banyak yang mentransfer uang ke website palsu tersebut.

b. Kerusakan *Maintenance* Pabrik

Bagi setiap perusahaan khususnya perusahaan yang memiliki mesin sangat mengadalkan pada kualitas peralatannya dalam menunjang produksi, maka biaya pada pemeliharaan, perawatan dan pergantian peralatan pabrik bersifat rutin. Peralatan atau *maintenance* pabrik jika dilihat dari segi harga di pasaran memiliki nilai yang berbeda-beda, ada yang rendah, sedang dan tinggi. Serta lebih jauh ada yang dapat diperoleh di dalam negeri ada yang harus diimpor. Jika harus diimpor maka artinya perusahaan harus menyediakan mata uang asing untuk dapat memesan dan membeli peralatan tersebut. Begitu pula dengan teknisi yang diperlukan untuk mengoperasikan mesin pabrik juga harus terlebih dahulu dilatih, disekolahkan agar mengerti dengan benar setiap permasalahan yang timbul di kemudian hari.⁷

c. Kecelakaan Kerja

Kecelakaan kerja terjadi pada saat suatu perusahaan tidak menerapkan dan memberlakukan suatu konsep keselamatan dan jaminan bekerja sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Kadang kala beberapa perusahaan tidak mengindahkan serta tidak menerapkan konsep keselamatan dan jaminan kerja sesuai dengan ketentuan, dengan tujuan menghindari pengeluaran biaya (*cost*).

⁷ Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi* (Bandung: ALFABETA, 2016), 54-57.

d. Kesalahan dalam Pembukuan Secara Manual (*Manual Risk*)

Risiko dalam bidang pembukuan secara manual sebenarnya terjadi karena beberapa sebab seperti:

- 1) Pembukuan secara manual ditulis atau dicatat umumnya dikertas, sehingga pada saat suatu kantor mengalami banjir, kebakaran, kesalahan dalam peletakan tidak bisa atau sulit untuk mencari penggantinya.
- 2) Jika kesalahan dalam pencatatan secara pembukuan terjadi maka penyelesaian dan pencairan sumber masalahnya juga harus dilakukan secara manual.
- 3) Proses penyusunan pembukuan akan berlangsung dengan waktu yang lama sehingga pekerjaan menjadi tidak efisien dan efektif. Efisien dilihat dari segi biaya dan efektif dilihat dari segi waktu.
- 4) Setiap pengiriman informasi harus dilakukan melalui kantor pos atau jasa pengiriman surat. Sementara dengan penggunaan teknologi sudah dapat dilakukan dengan cara email atau via internet.⁸

4. Faktor-faktor Penyebab Risiko Operasional

Dalam dunia perbankan, risiko operasional melekat di setiap aktivitas bank, antara lain melekat pada aktivitas perkreditan, treasury dan investasi, operasional dan jasa, pembiayaan perdagangan,

⁸ Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi.*, 57-59.

pendanaan dan instrument utang, teknologi sistem informasi dan sistem informasi manajemen, serta pengelolaan sumber daya manusia. Risiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian bank dapat berasal dari berbagai faktor yang secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 4, antara lain:

a. Kegagalan Proses Internal

Bank menggunakan berbagai proses internal yang diperlukan untuk menjual produk dan jasa kepada nasabah. Dalam setiap langkah proses internal, dapat terjadi potensi risiko operasional. Sebagai contoh, salah kirim dokumen kepada nasabah yang tidak berhak, kesalahan proses pembukaan rekening dan transaksi nasabah, terlambat melakukan penyesuaian terhadap perubahan kebijakan, kenaikan volume transaksi yang tidak terduga mengakibatkan kesalahan dalam penanganan transaksi dan bisnis, produk yang beragam dan atau aktivitas baru yang diluncurkan namun gagal, atau sebaliknya permintaan nasabah yang luar biasa meningkat, dan tidak bisa ditangani oleh sistem yang dimiliki bank.

Selain itu, dampak persaingan usaha yang meningkat dapat mengakibatkan para pekerja bank melakukan berbagai kompromi untuk mempercepat pelayanan, kompromi untuk melakukan kontrol kualitas yang tidak memadai, kompromi dalam pemenuhan persyaratan utama proses internal dan sebagainya.

Sumber risiko yang bisa mengakibatkan terjadinya hal-hal dalam contoh diatas, bisa berkaitan dengan risiko-risiko kesalahan pembuatan model atau metodologi, kesalahan rancangan dan urutan kerja dengan tahapan proses yang tidak jelas.⁹ Dan sumber risiko yang lain adalah kelemahan dalam proses internal seperti ketidakpatuhan terhadap ketentuan internal maupun eksternal, kesalahan dalam produk, atau kesalahan dalam berhubungan dengan nasabah, proses dokumentasi yang buruk dan lain-lain.

b. Faktor Manusia

Kontrol internal seringkali dijadikan kambing hitam atas kegagalan suatu proses operasional bank. Namun, apabila ditelusuri, ternyata seringkali penyebab utama dari kerugian operasional bank adalah akibat kesalahan manusia. Kerugian risiko operasional dapat terjadi karena tuntutan kompensasi pekerja, pelanggaran terhadap ketentuan jaminan kesehatan dan keamanan, pemogokan, dan tuntutan karena perlakuan diskriminasi.

Risiko operasional yang diakibatkan oleh faktor manusia juga bisa disebabkan oleh pelatihan dan manajemen yang tidak memadai, kesalahan manusia, pemisahan tugas atau wewenang yang tidak jelas, ketergantungan terhadap orang-orang penting tertentu, integritas dan kejujuran yang rendah.

⁹ *Ibid.*, 149-150.

c. Kegagalan Sistem dan Teknologi

Semakin meningkatnya ketergantungan bank terhadap teknologi informasi merupakan salah satu sumber utama risiko operasional. Kerusakan data bank, baik karena sengaja maupun tidak sengaja, merupakan penyebab umum kesalahan operasional bank yang meningkatkan kerugian yang harus ditanggung bank.¹⁰

d. Kejadian Eksternal

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor eksternal dapat terjadi karena perubahan perundang-undangan yang tidak terduga, seperti perubahan perundang-undangan konsumen. Contoh lain adanya ancaman-ancaman fisik, seperti perampokan bank, serangan teroris, dan bencana alam.

Mengingat bank memiliki kemampuan kecil untuk mengelola kejadian eksternal atau bahkan sama sekali tidak mampu mengelola kejadian eksternal tersebut maka satu-satunya tindakan yang dapat dilakukan bank adalah dengan memperkuat infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia yang dimiliki untuk meminimalisasi dampak kerugian risiko operasional. Untuk itu bank perlu mengembangkan Manajemen Kelangsungan Usaha (*Business Continuty Management*).¹¹

¹⁰ *Ibid.*, 151-153.

¹¹ *Ibid.*

5. Pengelolaan Risiko Operasional

Pengelolaan risiko operasional bagi bank bukan sesuatu yang baru datang, hal tersebut sudah lama telah dilakukan, misalnya dalam mencegah terjadinya fraud, meningkatkan internal kontrol, mengurangi kesalahan dalam melakukan transaksi sehari-hari dan sebagainya.

Membangun manajemen risiko operasional sesuai praktik terbaik berarti membangun lingkungan manajemen risiko yang memadai, adanya pengawasan dari regulator dan pengungkapan atau budaya transparansi yang memadai. Lingkungan manajemen risiko yang memadai meliputi adanya pengawasan dan peran aktif Direksi dan Komisaris. Manajemen risiko meliputi identifikasi, assessment, monitoring dan kontrol/mitigasi atas seluruh produk, aktivitas, proses dan sistem baru yang akan diluncurkan/dijalankan, laporan atas profil risiko secara berkala, pengelolaan manajemen risiko terkait teknologi atas informasi dan adanya *Business Continuity Management* (BCM) yang dapat menjamin kelangsungan usaha baik dalam kondisi bencana.

a. *Risk and Control Self Assessment System (RCSA)*

Dalam menjalankan setiap aktivitas bisnis dan operasional kegiatan bisnis bank selalu melekat risiko kerugian baik yang bersifat financial dan non financial yang disebabkan oleh faktor manusia, kegagalan prosedur, kegagalan sistem dan akibat kejadian eksternal. Untuk meminimalkan kerugian diatas yang dimaksud

bank selalu mengidentifikasi potensi risiko dan meningkatkan pengawasan risiko atas potensi risiko tersebut.

RCSA adalah proses manajemen risiko operasional untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko operasional yang bersifat kualitatif, dengan menggunakan dimensi dampak (*impact*) dan kemungkinan kejadian risiko tersebut. Proses penilaian risiko dilakukan dengan suatu daftar (*checklist*) yang berisi butir-butir pertanyaan tentang evaluasi tingkat risiko yang mencakup kemungkinan kejadian besarnya dampak dan tingkat efektifitas kontrol.

Setiap kejadian kerugian memiliki beberapa aspek penting yang harus dimiliki oleh bank yaitu:

- 1) Seberapa besar kemungkinan tersebut terjadi di masa yang akan datang.
- 2) Seberapa besar dampak kejadian tersebut, yang akan diwujudkan dalam bentuk biaya langsung, biaya tidak langsung, dan biaya kesempatan (*ooportunity cost*).
- 3) Seberapa penting kejadian tersebut dilihat dari besaran potensi risiko sehingga dapat ditentukan apakah kejadian tersebut termasuk kelompok kritis yang perlu mendapat perhatian Negara.

Dengan melakukan mapping data kerugian berdasarkan frekuensi dan dampak risiko operasional maka

perlu dilakukan prioritasasi risiko yang akan ditindak lanjuti.¹²

b. *Key Risk Indicator (KRI)*

Key Risk Indicator (KRI) dapat digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan tingkat risiko operasional yang meningkat. Dengan KRI, bank mengidentifikasi dan menganalisis risiko sejak dini, atas naik turunnya indikator-indikator tingkat risiko dalam rangka pengendalian setiap risiko operasional yang melekat pada setiap aktivitas bisnis dan operasional bank.

Manfaat penerapan KRI adalah agar bank dapat memantau dan memprediksi eksposur risiko operasional, mengidentifikasi perubahan risiko operasional dan memberikan masukan/pertimbangan kepada audit intern dalam menyusun perencanaan audit.

Masalah yang menjadi fokus pemantauan harian KRI dapat diambil dari hasil *assessment* RCSA, yang mempunyai kombinasi frekuensi kejadian dan dampak yang paling dominan pada unit kerja masing-masing. Kalau RCSA dilakukan secara periodik misalnya tiga bulan sekali, maka KRI dapat memantau risiko operasional setiap hari, dengan membandingkan variabel kejadian dengan batas atau *threshold* yang diterapkan. Apabila kejadian

¹² Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah* (Surabaya: VC. Penerbit Qiara Media, 2019), 275-277.

yang diamati melewati batas *threshold*, maka pimpinan unit kerja segera melakukan tindakan perbaikan.¹³

c. *Loss Event Database (LED)*

LED adalah perangkat untuk pencatatan kerugian terkait risiko operasional secara sistematis. Prinsip dasar dari LED adalah bahwa pencatatan *loss event database* harus dinilai lengkap, akurat dan konsisten. Berikut ini data yang wajib dilakukan input oleh unit kerja, yaitu:

- 1) *Actual Loss*: adalah kerugian financial yang disebabkan oleh suatu kejadian operasional, dan pada akhir hari tidak dapat dilakukan *recovery loss*.
- 2) *Action Plan*: melakukan langkah konkrit mengenai tindakan mitigasi terkait risiko operasional baik dalam bentuk *corrective action* maupun *preventive action*.

Salah satu persoalan penting dalam rangka pengelolaan risiko operasional adanya terjadinya database kerugian risiko operasional. Tanpa database kerugian bank nantinya akan mengalami kesulitan dalam penyusunan model pengukuran risiko operasional. Database kerugian juga dapat dipergunakan sebagai alat untuk melakukan validasi setiap proses penilaian risiko atau prediksi risiko. Selain itu, LED

¹³ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 2 Mengidentifikasi Risiko Likuiditas, Reputasi, Hukum, Kepatuhan dan Statetik Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 196.

juga digunakan untuk memastikan bahwa proses pengendalian internal apakah sudah cukup memadai.¹⁴

6. Pengendalian Risiko Operasional

Pengendalian risiko operasional dicantumkan di dalam kebijakan manajemen risiko operasional. Alternatif rencana aksi yang dapat dilakukan bank adalah sebagai berikut:

a. Menghindari Risiko (*Risk Avoidance*)

Risk Avoidance dilakukan untuk mencegah bank mengalami suatu risiko operasional yang tidak dapat diterima (*unacceptable*), atau mencegah melakukan aktivitas lain yang mungkin dapat menambah eksposur risiko operasional sebelumnya. Tindakan ini tentu saja dapat mengurangi tingkat aktivitas bisnis atau malah menghentikan bisnis sama sekali. Umumnya *risk avoidance* dipilih apabila potensi keuntungan dari suatu aktivitas bisnis tidak sesuai dengan eksposur risiko operasional.¹⁵

b. Menerima Risiko (*Risk Acceptance*)

Beberapa jenis risiko operasional secara proses memang tidak memungkinkan untuk dilakukan intervensi untuk pencegahan atau perbaikan situasi. Dengan demikian, potensi risiko yang ada memang harus diterima sebagai konsekuensi bank dalam memanfaatkan kesempatan bisnis. Namun, bukan berarti *risk*

¹⁴ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah.*, 278-279.

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1.*, 159.

acceptance adalah strategi “*do nothing*”. Kontrol yang ketat harus dijalankan apabila *riks acceptance* akan diterapkan.

c. Mengalihkan Risiko pada Pihak Lain (*Risk Transfer*)

Tidak seperti *risk avoidance* yang mengeliminir risiko operasional, pada strategi *risk transfer*, risiko operasional masih melekat pada aktivitas bisnis tersebut, namun ada pihak lain yang akan mengambil alih risiko tersebut. Bank biasa menggunakan asuransi dan perusahaan jasa *out sourcing* dalam melaksanakan *risk transfer*.

d. Peningkatan Kualitas Kontrol

Kontrol terhadap potensi terjadinya risiko operasional merupakan upaya mitigasi risiko, yang dimaksudkan untuk memperkecil potensi kerugian yang dipicu oleh potensi risiko baik yang berasal dari faktor eksternal maupun bersumber dari faktor internal.¹⁶

7. Evaluasi dan Pengukuran Risiko

Tujuan evaluasi risiko adalah untuk memahami karakteristik risiko tersebut dengan lebih baik. Matriks likelihood (frekuensi) dan signifikansi (*severity*) dikelompokkan menjadi:

- a. Signifikansi (*severity*) rendah dan *likelihood* (frekuensi) rendah.
- b. Signifikansi (*severity*) tinggi dan *likelihood* (frekuensi) rendah.
- c. Signifikansi (*severity*) rendah dan *likelihood* (frekuensi) tinggi.

¹⁶ *Ibid.*, 160.

- d. Signifikansi (*severity*) tinggi dan *likelihood* (frekuensi) tinggi.

Penentuan tinggi rendah *severity* atau frekuensi bila dilakukan membandingkan *severity* atau frekuensi yang lebih tinggi dengan rata-rata rasio yang ada. Strategi yang tepat bisa dirumuskan untuk mengelola risiko dengan hal berikut:

- a. Signifikansi (*severity*) rendah dan *likelihood* (frekuensi) rendah berada di quadran IV adalah *low control* artinya perusahaan bisa menerapkan pengawasan yang rendah terhadap risiko pada kategori ini.
- b. Signifikansi (*severity*) tinggi dan *likelihood* (frekuensi) rendah ada pada quadran II adalah *detect dan monitor*.
- c. Signifikansi (*severity*) rendah dan *likelihood* (frekuensi) tinggi ada pada quadran III adalah dengan *monitor*.
- d. Signifikansi (*severity*) tinggi dan *likelihood* (frekuensi) tinggi adalah *prevent at source*. Situasi seperti ini berarti perusahaan tidak bisa lagi mengendalikan risiko dan bisa berakibat kebangkrutan.

Risiko harus dikelola dengan baik jika gagal dalam mengelola risiko maka konsekwensi yang diterima akan cukup serius, menimbulkan kerugian yang sangat besar. Ada beberapa cara dalam mengelola risiko, yaitu:

- a. Penghindaran.

- b. Ditahan (*Retention*).
- c. Diversifikasi, menyebar eksposur yang kita miliki sehingga tidak berkonsentrasi pada satu atau dua eksposur saja.
- d. Transfer risiko, mentransfer risiko tersebut ke pihak yang lebih mampu menghadapi risiko tersebut.
- e. Pengendalian risiko, dilakukan untuk mencegah atau menurunkan probabilitas terjadinya risiko atau kejadian yang tidak kita inginkan.¹⁷

8. Pemantauan Risiko Operasional

- a. Bank melakukan pemantauan risiko operasional secara berkelanjutan terhadap seluruh eksposur risiko operasional termasuk jumlah kerugian yang ditimbulkan.
- b. Bank melakukan pemantauan eksposur risiko operasional antara lain melalui laporan kejadian/kerugian risiko operasional, *risk self assessment*, dan laporan hasil audit.
- c. Bank melakukan *review* secara berkala faktor penyebab timbulnya risiko operasional dan dampak kerugiannya.
- d. Setiap unit kerja memantau eksposur risiko operasional di unit kerjanya.¹⁸

¹⁷ Yekti Nilasari “Analisis Penerapan Pengelolaan Risiko Operasional Dalam Mewujudkan Good University Governance (Studi Kasus Pada UNU Cirebon)”, *ASWAJA*, Volume 01, Nomor 01, September 2020:60-61.

¹⁸ Kebijakan Manajemen Risiko PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. BSI Bank Syariah Indonesia

9. Metode Meminimalisir Risiko Operasional

Aktivasi Manajemen risiko yang telah ditetapkan oleh bank untuk mengantisipasi risiko operasional adalah:

- a. Melaksanakan fungsi-fungsi komite, seperti Komite Manajemen Risiko, Komite Audit, dan Komite Pemantau Risiko;
- b. Membentuk Satuan Kerja Manajemen Risiko Operasional untuk memantau besarnya risiko operasional;
- c. Meningkatkan fungsi pengawasan internal melalui internal atau audit;
- d. Memantau terjadinya penyimpangan-penyimpangan kegiatan operasional dan *unusual transaction* secara harian untuk mengetahui profil risiko operasional;
- e. Secara harian memantau *key risk indicator*;
- f. Menetapkan limit dan wewenang untuk memitigasi risiko operasional, dan secara periodik mengkaji ulang kebijakan tentang limit dan wewenang aktivitas operasional tersebut;
- g. Menetapkan kebijakan operasional dan melakukan evaluasi kembali sesuai dengan profil risiko operasional.
- h. Mengadministrasikan historikal data risiko operasional untuk keperluan pengukuran besarnya risiko.¹⁹

¹⁹ Vethzal Rivai, Rifki Ismal, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 252

B. Bank Umum Syariah (BUS)

1. Pengertian Bank Umum Syariah (BUS)

Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.²⁰ Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melakukan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri dan sebagainya. Contoh bank umum syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).²¹

Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Bank syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dengan mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadist.²²

²⁰ Hesti Kustanti, Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) dengan Metode Stochastic Frontier Analysis (SFA) Periode 2010-2014, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi 13(2016)Desember 140-148

²¹ Muhammad Kurniawan, Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi), (Indramayu: CV. Adanu Abimata), 2021:35.

²² Dahlan Siamat, Manajemen Lembaga Keuangan (Jakarta: FE Universitas Indonesia, 2004):183.

2. Fungsi Bank Umum Syariah (BUS)

a. Bank syariah sebagai manajemen investasi

Bank syariah dapat melakukan fungsi berdasarkan kontrak mudharabah atau kontrak perwakilan. Menurut kontrak mudharabah, bank sebagai mudharib yaitu pihak yang melakukan investasi sedangkan pihak lain yang memberikan dana. Bank menerima keuntungan hanya dalam kasus untung, apabila terjadi kerugian sepenuhnya hanya menjadi risiko shahibul mal sedangkan bank tidak ikut menanggungnya.

b. Bank syariah sebagai investasi

Bank syariah menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha dengan menggunakan akad-akad yang sesuai dengan syariah.

c. Bank syariah sebagai jasa keuangan

Bank syariah dapat menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan upah (fee based) dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan. Contohnya: garansi, L/C

d. Konsep perbankan islam/syariah mengharuskan bank islam melaksanakan jasa sosial bisa melalui dana qardh (pinjaman kebaikan), zakat atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran islam.²³

²³ Muhammad Kurniawan, Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi), (Indramayu: CV. Adanu Abimata), 2021, 36-37

3. Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah (BUS)

Berdasarkan UU no 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 19,20 dan 21 diuraikan tentang kegiatan usaha Bank Umum Syariah (BUS). Jenis-jenis kegiatan usaha tersebut sebagai berikut:²⁴

- a. Menghimpun dana dalam bentuk Simpanan berupa Giro, Tabungan, atau ekuivalennya, berdasarkan Akad wadi'ah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- b. Menghimpun dana dalam bentuk Investasi berupa Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- c. Menyalurkan Pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad mudharabah, Akad musyarakah, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- d. Menyalurkan Pembiayaan berdasarkan Akad murabahah, Akad salam, Akad istishna', atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- e. Menyalurkan Pembiayaan berdasarkan Akad qardh atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- f. Menyalurkan Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada Nasabah berdasarkan Akad ijarah dan/atau sewa

²⁴ M. Nasyah Agus Saputra, Kegiatan Usaha Perbankan Syariah Di Indonesia, Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 4 No. 1 2019, 171-176

beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.

- g. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan Akad hawalah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- h. Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah.
- i. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga kepada pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan Prinsip Syariah, antara lain seperti Akad Ijarah, musyarakah, mudharabah, murabahah, kafalah, atau hawalah.
- j. Membeli surat berharga berdasarkan Prinsip Syariah yang diterbitkan oleh Pemerintah dan/atau BI.
- k. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antarpihak ketiga berdasarkan Prinsip Syariah.
- l. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan Prinsip Syariah.
- m. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan Nasabah berdasarkan Prinsip Syariah.
- n. Memberikan fasilitas letter of credit atau bank garansi berdasarkan Prinsip Syariah.
- o. Melakukan fungsi sebagai Wali Amanat berdasarkan Akad wakalah.

- p. Melakukan Penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu Akad yang berdasarkan Prinsip Syariah.
- q. Kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan sosial sepanjang sesuai dengan Prinsip Syariah dan peraturanperundang-undangan.

C. Deposito *Mudharabah*

1. Pengertian Deposito *Mudharabah*

Deposito di bank syariah merupakan investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Hal ini sebagaimana tertuang dalam fatwa DSN-MUI No: 03/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Deposito, dimana pihak bank syariah bertindak sebagai pengelola dana (mudharib) dan nasabah berkedudukan sebagai pemilik dana (shahibul mal), dimana pemilik dana menginvestasikan uangnya kepada bank yang mempunyai jangka waktu yaitu 3,6,12 bulan baru bisa diambil.

Sejalan dengan fatwa DSN-MUI diatas, ketentuan dalam Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 menetapkan persyaratan paling kurang dalam kegiatan penghimpunan dana dalam bentuk deposito berdasarkan mudharabah, yaitu Bank syariah bertindak sebagai pengelola dana dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana, dana disetor penuh kepada bank syariah dan dinyatakan dalam jumlah nominal, pembagian keuntungan dari pengelolaan dana investasi dinyatakan dalam bentuk nisbah, bank syariah sebagai mudharib menutup biaya operasional

deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya, bank syariah diperbolehkan mengurangi bagian keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan, dan bank syariah tidak menjamin dana nasabah, kecuali diatur berbeda dalam perundang-undangan yang berlaku.²⁵

2. Landasan Hukum Deposito *Mudharabah* Dalam Praktik Perbankan Syariah

Adapun dasar hukum deposito dalam hukum positif dapat kita jumpai dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Secara teknis mengenai deposito mudharabah ini di atur dalam Pasal 36 huruf a poin 3 PBI Nomor 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah. Pasal ini intinya menyebutkan bahwa bank wajib menerapkan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi antara lain dalam bentuk deposito berjangka berdasarkan prinsip mudharabah.

Selain itu mengenai deposito ini juga telah diatur dalam sebuah Fatwa DSN No. 03/DSN-MUI/IV/2000, tanggal 1 April 2000 yang menyatakan bahwa keperluan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan dalam bidang investasi, memerlukan jasa perbankan.

²⁵ Panji Adam Agus Putra, Kontruksi Akad Mudharabah Dalam Fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor: 03/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Deposito, *Fastabiq: Jurnal Studi Islam*, Volume 1, Nomor 1 Juni 2020, 61-79

Salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah deposito, yaitu simpanan dana berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.²⁶

3. Jenis *Mudharabah* dalam Deposito *Mudharabah*

Secara umum terdapat dua jenis *mudharabah* yakni *mutlaqah* dan *muqayyadah*. Pada *Mudharabah mutlaqah* pengelola modal diberi keleluasaan dalam mengola dan menjalankan modal. Sedangkan pada *mudharabah muqayyadah* pemilik modal sudah menentukan usaha yang harus dijalankan oleh pengelola modal.²⁷

Adapun jenis-jenis simpanan deposito antara lain²⁸:

a. Deposito berjangka (Time Deposit)

Deposito berjangka merupakan deposito yang diterbitkan menurut jangka waktu tertentu. Jangka waktu deposito bervariasi mulai dari 1, 2, 3, 6, 12, 18, sampai dengan 24 bulan. Deposito berjangka diterbitkan baik atas nama perorangan maupun lembaga. Dalam bilyet deposito tertera nama pemiliknya, yang merupakan pemegang hak deposito berjangka dan deposito berjangka ini tidak dapat diperjual belikan.

²⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 94.

²⁷ Ibid., 157.

²⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2013), 75-76.

b. Sertifikat deposito

Sertifikat deposito merupakan deposito yang diterbitkan berdasarkan jangka waktu 2, 3, 6, dan 12 bulan. Sertifikat deposito diterbitkan atas unjuk dalam bentuk sertifikat dan dapat diperjual belikan atau dipindahtangankan kepada pihak lain.

c. Deposito *on call*

Deposito *on call* merupakan deposito berjangka waktu minimal tujuh hari dan paling lama kurang dari satu bulan. Diterbitkan atas nama dan biasanya dalam jumlah nominal yang besar misalnya 50 juta rupiah tergantung kebijakan bank yang bersangkutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis lapangan (field research). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.¹ Karena menggunakan penelitian jenis lapangan, maka proses pengumpulan data didapatkan langsung dilapangan berdasarkan penjelasan dari *informan*. Penelitian ini dilakukan di bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu yang berada di Jalan Jendral Sudirman, Kota Gapura, Kotabumi, Kabupaten Lampung Utara.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam skripsi ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian, yang terjadi saat sekarang. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif.² Dalam penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memaparkan secara sistematis peristiwa dan/atau kejadian yang ada di lapangan terkait dengan subjek dan objek tentang Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Pt. Renika Cipta, 2011), 96.

² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011), 34.

Deposito *Mudharabah* Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi.

B. Sumber Data

Dikarenakan sumber data merupakan salah satu hal yang sangat menentukan keberhasilan suatu penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diteliti guna memperoleh data mengenai Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito *Mudharabah* Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi. Maka sumber data penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian. Atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.³ Sumber data ini diperoleh oleh subjek peneliti atau (informan) yang berkaitan Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito *Mudharabah*. Oleh karena itu sumber data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada Pimpinan yaitu bapak Ahmad Azwar dan Customer Service (CS) yaitu Ibu Dhea Vita Lestari di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dan wawancara dilakukan juga kepada 5 nasabah tabungan deposito *Mudharabah*.

³ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 69.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto. Atau sumber data kedua sesudah sumber data primer.⁴ Dalam hal ini, sumber data sekunder tersebut diperoleh dari buku dan jurnal serta hasil laporan penelitian. Sumber data sekunder yang diperoleh dari buku yaitu: Buku Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015, Buku Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*, Bandung, Alfabeta, 2016, Buku Sri Hayati, *Manajemen Risiko Untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro*, Yogyakarta, Andi Offset, 2017.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara juga merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.⁵

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara semi berstruktur. Wawancara semi berstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak

⁴ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 70.

⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011), 138-140.

yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya.⁶ Dalam wawancara semi berstruktur ini peneliti memberikan pertanyaan kepada informan sesuai dengan pedoman wawancara dan jawaban dari informan.

Untuk mendapatkan informasi tentang Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito *Mudharabah*, maka peneliti melakukan wawancara kepada Pimpinan yaitu Bapak Ahmad Azwar dan Customer Service (CS) yaitu Ibu Dhea Vita Lestari di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi. peneliti melakukan wawancara kepada nasabah tabungan Deposito Mudharabah.

Wawancara kepada nasabah tabungan deposito *Mudharabah* menggunakan *incidental sampling*. Pengambilan sampel dengan insidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dijadikan sebagai sampel, dengan ketentuan orang yang ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode untuk mengumpulkan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi atau data historis. Pengumpulan data dalam teknik dokumentasi didapatkan dari arsip-arsip atau buku mengenai pendapat, teori dan sebagainya yang

⁶ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 73.

⁷ Tarjo, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: CV Budi Utomo, 2019), 56-57

berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teknik dokumentasi juga dapat digunakan untuk mendapatkan informasi dimasa lampau.⁸

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa catatan atau rekaman hasil penelitian, dokumen maupun arsip, baik berupa sejarah perbankan, visi dan misi, struktur dan produk. Dokumen utamanya yaitu brosur pada Produk Tabungan Deposito *Mudharabah* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi.

D. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.⁹

Data yang telah diperoleh dengan metode wawancara terlebih dahulu dipahami menggunakan metode kualitatif. Sedangkan hasil yang diperoleh melalui dokumentasi digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Sedangkan dalam pengambilan kesimpulan digunakan metode analisis yang bersifat induktif yaitu informasi yang didapat di awal mengenai risiko operasional yang di nilai dari beberapa faktor yaitu kegagalan proses internal,

⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 280.

⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 120.

faktor manusia, kegagalan sistem dan teknologi, kejadian eksternal yang digunakan pada risiko operasional produk Tabungan Deposito *Mudharabah* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi.

Berikut ini proses analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Moleong, antara lain:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.¹⁰

Berdasarkan penjelasan diatas, proses yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama*, peneliti mengumpulkan informasi atau data yang berupa hasil catatan dari penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Kantor Pembantu Kotabumi. *Kedua*, penyajian data yaitu dalam bentuk uraian atau penjelasan dari hasil informasi atau data yang diperoleh. *Ketiga*, tahap akhir yaitu penarikan kesimpulan tentang Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito Mudharabah Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi.

¹⁰ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian.*, 122-124.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk di dirikan atas ide awal yang tercetus pada loka karya Majelis Ulama Indonesia MUI dengan tema : Masalah Bunga Bank Dan Perbankan. Saat itu MUI memutuskan agar memprakarsasi berdirinya bank tanpa bunga. Sehingga di bentuklah kelompok kerja yang di ketuai oleh HS. Prodjokusumo yang saat itu menjabat sebagai sekjen MUI.

Kelompok kerja ini melakukan lobi melalui Bapak Prof. Dr. B.J Habibie. Salah satu nama bank yang diusulkan oleh kelompok kerja tersebut adalah “Bank Syari’ah Islam” namun dengan pertimbangan perdebatan pemakaian kata syariat Islam pada piagam Jakarta di masa lalu sehingga nama tersebut tidak dipilih. Nama yang kemudian diusulkan adalah “Bank Muamalat Islam Indonesia”. Presiden Soeharto (Alm) akhirnya menyetujui dengan menghilangkan kata Islam dan dipakailah nama Bank Muamalat Indonesia.¹

Secara resmi pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 November 1991 berdiri dan mengawali operasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Ikatan Cendikiawan Muslim

¹ Dokumentasi pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

seIndonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan senilai Rp 84 Miliar. Selanjutnya, ada tambahan komitmen masyarakat Jawa Barat melalui penanaman modal senilai Rp 106 Miliar pada momen acara silaturahmi peringatan pendiriannya di istana Bogor.

Saat ini Bank Muamalat melayani lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi. Jaringan BMI didukung juga oleh aliansi melalui lebih dari 4000 kantor pos online/SOPP yang tersebar diseluruh Indonesia, 32 ribu ATM, serta 95 ribu MERCHANT debit. BMI juga menjadi satu-satunya Bank Syariah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Malaysia. Sebagai Bank pertama murni syariah, Bank Muamalat berkomitmen untuk mendirikan layanan perbankan yang tidak hanya complain terhadap syariah, namun juga kompetitif aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok Nusantara.²

2. Visi Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Menurut Bapak Ahmad Azwar Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi mempunyai visi misi sebagai berikut :

² Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.”

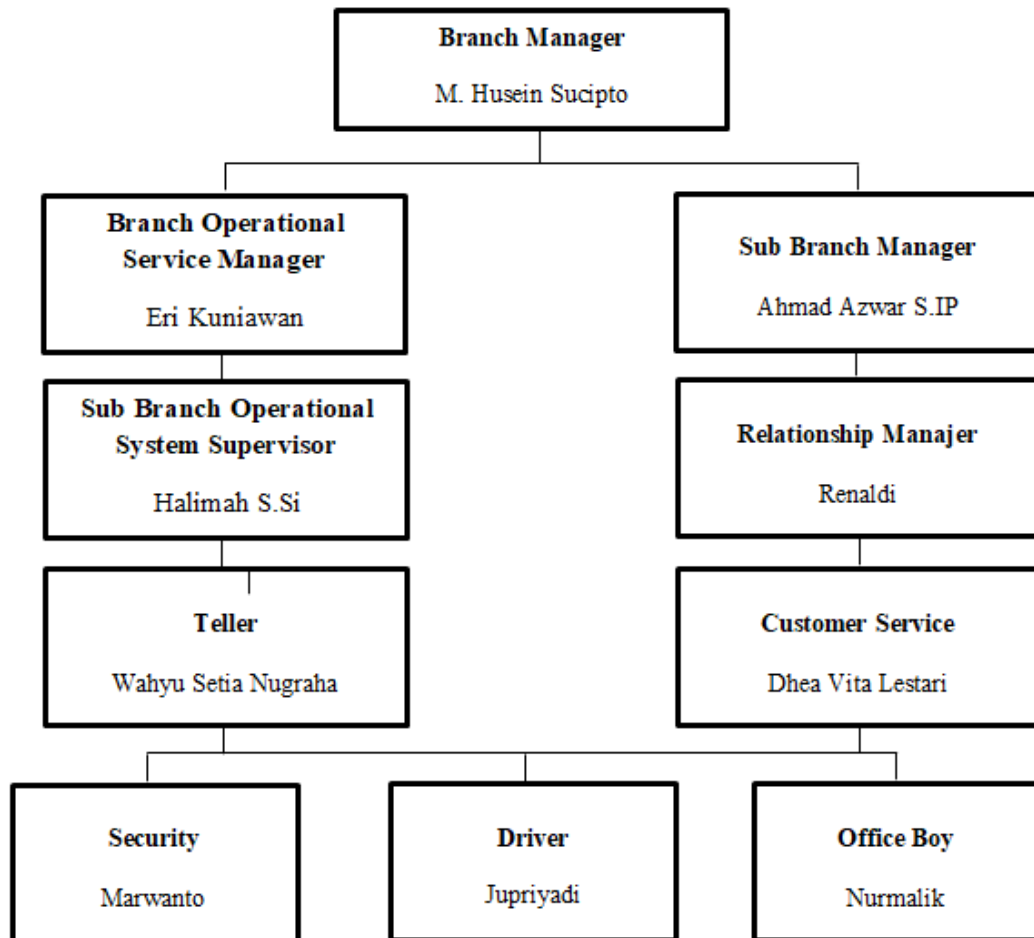
Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi, investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”³

³ Hasil Wawancara, Ahmad Azwar selaku Pimpinan di Bank Muamalat kcp kotabumi, 8 Oktober 2021

3. Struktur Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Adapun struktur Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi sebagai berikut :⁴



⁴ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

4. Produk Tabungan Yang ada Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

a. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu shar-E debit yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant local dan luar negeri. Nikmati berbagai ragam layanan seperti realtime transfer/SKN/RTGS, isi ulang pra bayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (Zakat Infaq Sedekah). Dengan tabungan iB muamalat melalui mobile banking dan internet banking.⁵

Pada produk tabungan iB Hijrah memiliki dua (2) pilihan akad yang terdiri dari mudharabah dan wadia. Adapun rinciannya sebagai berikut :⁶

Tabel 4.1
Ketentuan Akad Tabungan Dengan Akad Wadi'ah Dan Mudharabah

Ketentuan	Mudharabah	Wadiah
Nisbah	5%	-
Setoran awal	Rp 100.000,-	Rp 25.000
Saldo minimum	Rp. 50.000,-	Rp 25.000
Fasilitas tarik tunai (jaringan prima dan bersama)	1) Tidak dikenakan biaya apabila saldo setelah penarikan \geq Rp 5 juta (berlaku untuk 10 kali penarikan perbulan) 2) Rp 7.500 apabila saldo penarikan < Rp 5 juta	

⁵ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

⁶ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

Biaya layanan	1) Tidak dikenakan biaya apabila saldo rata-rata \geq Rp 50 juta 2) Apabila saldo rata-rata $<$ Rp 50 juta: a) Rekening aktif: Rp 11.000 b) Rekening pasif: Rp 15.000	1) Rekening aktif: tidak dikenakan biaya 2) Rekening pasif: Rp 2.500
Biaya administrasi kartu	1) Regular/classic: Rp 2.500 2) Gold/1HRAM: Rp 5.000	Tidak dikenakan biaya
Biaya penutupan rekening	Rp 50.000	Rp 25.000
Biaya transaksi penarikan tunai melalui ATM	1) ATM muamalat: tidak dikenakan biaya 2) ATM MEPS: Rp 15.000 3) ATM plus/visa: Rp 20.000	
Biaya biaya transaksi transfer melalui ATM	1) Jaringan prima: Rp 6.500 2) Jaringan bersama: Rp 6.500	
Biaya transaksi debit/pembayaran belanja	1) Jaringan visa: tidak dikenakan biaya 2) Jaringan prima debit: Rp 4.000	

Sumber : Bank muamalat Kcp (*Kantor Cabang Pembantu*) Kotabumi

Keuntungan Tabungan iB Hjirah:⁷

- 1) Bebas biaya tarik tunai di jaringan prima atau bersama, jika saldo setelah penarikan minimal Rp 5.000.000 (maksimal 10 kali per bulan)
- 2) Bebas biaya realtime transfer melalui mobile internet banking muamalat
- 3) Dapat mengikuti program atau promo lainnya.⁸

⁷ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

⁸ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.30 WIB

Tabungan iB Hijrah mempunyai banyak keuntungan yang di dapatkan untuk nasabah salah satu nya yaitu nasabah bebas biaya transfer jika saldo penarikan minimal Rp 5.000.000,- dan dalam satu bulan maksimal penarikan yang di lakukan adalah 10 kali perbulan nya. Selain itu, kuntungan lain yang di dapatkan oleh nasabah adalah bebas biaya realtime transfer melalui internet banking yang ada di Bank Muamalat.

b. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas shar-E debit gold yang dapat digunakan diseluruh jaringan visa. Tabungan Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya realtime transfer, bebas biaya SKN dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa airport lounge untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Pada produk tabungan iB Hijrah Prima memiliki dua (2) pilihan \ yang terdiri dari tabungan iB Hijrah Prima bebas biaya transfer dan tabungan iB Hijrah Prima bebas biaya airport lounge. Adapun rinciannya sebagai berikut :⁹

⁹ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

Tabel 4.2**Ketentuan Tabungan iB Prima Bebas Biaya Transfer**

Saldo rata-rata (SRR)	Maksimum Subsidi biaya transfer/bulan
Rp 100 juta - < Rp 500 juta	10 RT/10 SKN/2 RTGS
Rp 500 juta - < Rp 2,5 miliar	20 RT/25 SKN/4 RTGS
Rp 2,5 miliar - < Rp 10 miliar	40 RT/50 SKN/8 RTGS
\geq Rp 10 miliar	70 RT/80 SKN/14 RTGS

Tabel 4.3**Bebas Biaya Airport Lounge**

Saldo rata-rata (SRR)	Maksimum Subsidi biaya transfer/bulan
Rp 100 juta - < Rp 500 juta	1 kali
Rp 500 juta - < Rp 2,5 miliar	2 kali
Rp 2,5 miliar - < Rp 10 miliar	3 kali
\geq Rp 10 miliar	5 kali

Keuntungan Tabungan iB Hijrah prima adalah kebutuhan transaksi bisnis yang kini dapat dilakukan dengan bebas biaya realtime transfer SKN dan RTGS apabila saldo rata-rata (SRR) minimal Rp 100.000.000,- . perjalanan yang lebih menyenangkan dengan fasilitas bebas biaya airport lounge apabila saldo rata-rata (SRR) minimal Rp 100.000.000,-. Ketentuan bebas biaya realtime transfer dan airport lounge:¹⁰

- 1) Hanya berlaku untuk nasabah perorangan.
- 2) Untuk transfer yang dilakukan melalui counter e-channel.
- 3) Ketentuan berlaku tiering.
- 4) Bebas biaya transaksi menggunakan system reimburse yang akan dibayarkan pada bulan berikutnya.

c. Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang diperuntukan untuk masyarakat dalam mempermudah ibadah haji dan umroh. Bank Muamalat adalah bank Umum Syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah. Salah satu bank penerima biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah haji. Bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

¹⁰ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

Pada produk tabungan iB Hijrah Haji memiliki beberapa ketentuan. Adapun rinciannya sebagai berikut :¹¹

- 1) Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementrian Agama
- 2) Tahun keberangkatan dan besarnya setoran dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas auto debet
- 3) Ketenangan batin karena dana dikelola secara syariah
- 4) Setoran mudah dapat melalui counter teller, e-banking dan transfer terjadwal (baik harian maupun bulanan)
- 5) Umroh gratis melalui program rezeki haji berkah, perlengkapan haji eksklusif.

d. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Adapun keuntungannya yaitu:¹²

- 1) Bebas biaya administrasi

Merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi.

- 2) Mendidik

Dengan adanya produk TabunganKu. Bank dapat mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menabung, khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana.

¹¹ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

¹² Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

3) Terjangkau

TabunganKu terjangkau oleh semua kalangan masyarakat

4) Menguntungkan

Mendapatkan bonus atas dana simpanan yang disimpan.

e. Tabungan iB Muamalat Rencana

Tabungan iB Muamalat Rencana adalah layanan perencanaan keuangan yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah. Tabungan iB Muamalat Rencana memiliki setoran rekening yang ringan, mulai dari Rp 100.000 per bulan nya dengan jangka waktu beragam mulai dari 3 bulan sampai 20 tahun sehingga lebih mudah dalam mengatur jangka waktu yang dibutuhkan untuk berbagai keperluan keuangan anda. Dengan fasilitas auto debit yang dimiliki oleh produk tabungan rencana ini, maka anda tidak perlu melakukan penyetoran langsung ke kantor cabang atau melakukan transfer manual setiap bulannya dari rekening tabungan utama Bank Muamalat ke rekening Tabungan iB Muamalat Rencana anda sehingga anda tidak perlu khawatir lupa untuk melakukan setoran rutin.¹³

Syarat untuk membuka tabungan inipun sangat mudah, minimal berusia 17-60 tahun. Jangka waktu untuk tabungan rencana inipun dapat anda sesuaikan mulai dari 3 bulan, 1 tahun, 2 tahun dan lainnya hingga maksimal 20 tahun. Dengan demikian anda lebih

¹³ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

mudah mengatur rencana keuangan menggunakan Tabungan iB Muamalat Rencana.

f. Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda. Keuntungan Deposito iB Hijrah yaitu:¹⁴

- 1) Menguntungkan, dapatkan bagi hasil yang optimal
- 2) Ketenangan hati, dana investasi anda dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin untuk anda
- 3) Fleksibel, pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan anda yaitu 1,3,6 atau 12 bulan
- 4) Sebagai jaminan, kelak anda bisa menggunakan Deposito iB Hijrah sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan.

Adapun yang menjadi syarat Syarat Pembukaan Deposito iB Hijrah sebagai berikut :¹⁵

Perorangan

- 1) Mengisi formulir pembukaan rekening
- 2) Melampirkan fotokopi identitas diri:
 - a) WNI : KTP/SIM
 - b) WNA : KITAS/KITAP, paspor dan surat referensi

¹⁴ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

¹⁵ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

- 3) Lampirkan NPWP/ surat pernyataan terkait (WNI) atau tax registration (WNA)

Non-Perorangan

- 1) Mengisi formulir pembukaan rekening
- 2) Melampirkan berkas seperti:
 - a) NPWP
 - b) Akta pendirian perusahaan
 - c) Izin usaha yaitu TDP dan SIP bagi badan usaha
 - d) Surat kuasa penunjukan pengelolaan rekening
 - e) Nukti identitas penerima dan pemberi kuasa

Tabel 4.4

Tarif Deposito Mudharabah ¹⁶

Deskripsi	Deposito Mudharabah
Kategori Nasabah	1. Perorangan 2. Badan Hukum
Minimal Saldo Rekening	Rp 5.000.000 USD 1.000
Pilihan Jangka Waktu	1 Bulan 3 Bulan 6 Bulan 12 Bulan
Fasilitas Asuransi	Tidak Ada

¹⁶ Dokumentasi Pada Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id> Di Akses 7 November 2021 Jam 20.00 WIB

B. Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Risiko Operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak diinginkan atau tidak terduga. Risiko operasional adalah risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank. Risiko operasional merupakan sebuah risiko yang diakibatkan adanya proses internal yang memadai, seperti kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan adanya faktor eksternal lain yang mampu mempengaruhi operasional bank.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Ibu Dhea Vita Lestari selaku *Customer Service* mengenai risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi sebagai berikut :

“Risiko operasional yang sering terjadi biasanya sistem error, salah input nisbah, dan tidak tepat waktu juga. Penyebab risiko operasional ini umumnya disebabkan oleh faktor internal, faktor manusia, dan kegagalan sistem. Faktor internal ini berupa kesalahan memberikan informasi kepada nasabah. Kalau faktor manusia biasanya kesalahan dan terlambat dalam input nisbah. Faktor kegagalan sistem biasanya sistem error, atau saat sistem *offline*. Jika risiko tersebut terjadi kami menjelaskan dan memberikan pengertian kepada nasabah hingga nasabah benar-benar paham. Kerugian mengenai nominal uang sejauh ini tidak ada namun kerugian ini bisa jadi membuat nasabah terkadang tidak percaya atau biasanya nasabah mengesyel. Peringatan saat melakukan kesalahan yang berhubungan

dengan risiko operasional biasanya berupa teguran oleh pimpinan agar tidak mengulangi kesalahan yang sama.”¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi khususnya pada produk tabungan Deposito Mudharabah umumnya terjadi karena faktor faktor internal, faktor manusia, dan kegagalan sistem. Dalam risiko operasional ini tidak memberikan dampak kerugian secara materil kepada Bank, melainkan dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Dalam hal ini risiko yang berkaitan dengan faktor kelalaian karyawan umumnya pihak bank memberikan teguran hingga pemberian surat peringatan.

Risiko operasional dalam sebuah bank dapat diartikan sebagai risiko yang pasti terjadi dalam kegiatan operasionalnya, wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Ahmad Azwar selaku *Sub Branch Manager* maka diketahui Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi sebagai berikut :

“Risiko operasional deposito mudharabah yang sering terjadi berupa kegagalan sistem, kerusakan sistem bank, kesalahan penginputan data. Dalam meminimalisir risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi tentunya sesuai dengan step-step pengelolaan risiko sesuai dengan SOP.”¹⁸

¹⁷ Wawancara Kepada Ibu Dhea Vita Lestari selaku Customer Servis Pada Tanggal 11 Maret 2022.

¹⁸ Wawancara kepada Bapak Ahmad Azwar selaku Pimpinan Pada Tanggal 11 Maret 2022.

Adapun hasil wawancara terkait risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Bapak Ahmad selaku Azwar *Sub Branch Manager* sebagai berikut :¹⁹

1. Identifikasi Risiko Operasional

“Identifikasi risiko di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dengan cara mencari tahu apa yang terjadi, penyebabnya, kemudian kami musyawarahkan dengan seluruh staf karyawan agar tidak terjadi risiko yang sama. Selain itu dalam proses analisa risiko kami juga merumuskan kemungkinan kerugian yang akan terjadi dan berpotensi merugikan. Jadi silakukannya identifikasi risiko ini bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif dari risiko operasional.”

2. Bentuk-bentuk Risiko Operasional

“Bentuk-bentuk risiko operasional di deposito mudharabah umunya kegagalan sistem komputer, kerusakan sistem bank, kesalahan penginputan data. Kesalahan ini sering terjadi pada CS biasanya salah dalam input data, nisbah dan ketidaktepatan waktu dalam menginput nisbah, terkadang ada juga kesalahan memberikan informasi terkait produk.”

3. Faktor-faktor Penyebab Risiko Operasional

“Faktor penyebab terjadinya risiko yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi biasanya faktor internal, faktor manusia, dan kegagalan sistem teknologi. Faktor internal ini biasanya kekeliruan nasabah saat menerima informasi yang disebabkan pemberian informasi yang tidak benar. Terkadang ingin membuka rekening tabungan haji justru membuka rekening tabungan biasa. Faktor manusia biasanya ketidaktepatan waktu saat menginput nisbah, mengabarkan pada nasabah, dan kesalahan yang disebabkan manusia pada umumnya. Faktor kegagalan sistem ini biasanya terjadi saat sistem sedang error atau sistem sedang *offline*.”

¹⁹ Wawancara kepada Bapak Ahmad Azwar selaku Pimpinan Pada Tanggal 11 Maret 2022.

4. Pengelolaan Risiko Operasional

“Pengelolaan risiko operasional yang terjadi biasanya dilakukan *refreshmen* atau *coaching* setiap 3 bulan sekali melalui via *online* membahas risiko-risiko dan cara memitigasi risiko agar tidak terjadi risiko yang sama secara berulang, selain itu prosedur pengelolaan risiko yang dilakukan disini disesuaikan dengan masalah yang terjadi misalnya saja CS salah memberikan informasi terkait produk, jadi disini CS bertanggungjawab untuk memberikan pemahaman kembali kepada calon nasabah terkait kesalahan yang sebelumnya terjadi.”

5. Pengendalian Risiko Operasional

“Pengendalian risiko yang dilakukan yaitu *manage* sumber daya manusia yang baik kalau risiko yang berhubungan dengan manusia/disebabkan karyawan. Tapi kalau risiko yang disebabkan oleh sistem error atau kegagalan sistem biasanya kami mengecek keamanan sistem dan kelayakan peralatan yang akan digunakan secara berkala. Dalam pengendalian risiko yang terjadi sepenuhnya menjadi tanggungjawab kepala kantor cabang, namun dilihat lagi risiko apa yang sedang terjadi. Kalau misalnya risiko terkait sistem error tetap saya menghubungi KCU, dan CS atau staf lain membantu menjelaskan kepada nasabah”

6. Evaluasi dan Pengukuran Risiko Operasional

“Evaluasi dan pengukuran risiko yang kami lakukan *crosscheck* atau memeriksa kembali untuk mengetahui seberapa sering karyawan melakukan kesalahan yang bersifat krusial yang berpengaruh terhadap risiko operasional dan kalau untuk risiko yang terjadi pada kegagalan sistem kami melakukan evaluasi berupa pemeriksaan komputer dan sistem untuk kedepannya agar tidak terjadi risiko operasional yang sama. Untuk pengukuran risiko umumnya yang dilakukan oleh karyawan biasanya dilakukan roling karyawan, dikenakan SP hingga jika kesalahan yang dilakukan fatal berujung PHK. Selain itu yang perlu diukur dalam pengukuran risiko adalah besarnya frekuensi kejadian yakni berapa kali terjadinya suatu kejadian dalam periode tertentu dan tingkat kegawatan (*saverity*) yakni sampai seberapa besar pengaruh dari suatu kerugian terhadap kondisi perusahaan.”

7. Pemantauan Risiko Operasional

“Pemantauan risiko yang dilakukan biasanya saat ada transaksi yang dilakukan baik oleh CS dan Teller selanjutnya

diperiksa terlebih dahulu oleh supervisor. Ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan saat input data atau kemungkinan kerugian yang akan berdampak kepada Bank.”

8. Metode Meminimalisir Risiko Operasional

“Metode meminimalisir risiko operasional di bank muamalat ini terdapat tiga penyebab risiko yaitu faktor internal, faktor manusia, dan kegagalan sistem. Biasanya jika untuk faktor internal dan faktor manusia dilakukan *crosscheck* agar kekeliruan dan kesalahan yang telah terjadi tidak terulang kembali. Jika untuk faktor kegagalan sistem biasanya cara mengekskalasi ke unit terkait dengan cara menelfon atau meng-email pihak IT bahwasanya ada kendala sistem offline yang terjadi sehingga mengakibatkan ketidaklancaran dalam melakukan pelayanan transaksi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Ibu Dhea Vita Lestari selaku *Customer Service* dan Bapak Ahmad Azwar selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi terkait pengelolaan risiko operasional yang terjadi pada bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dapat disimpulkan bahwa terjadinya risiko operasional pada produk deposito mudharabah disebabkan oleh faktor internal, faktor manusia dan faktor kegagalan sistem. Identifikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi bermula dari analisa permasalahan hingga penyelesaian sampai cara meminimalisir risiko dan cara memitigasi risiko agar risiko yang sama tidak terjadi kembali.

2. Risiko Operasional Deposito Mudharabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Risiko operasional pada sebuah bank tentunya selalu mengiringi setiap proses operasi yang dijalankan sebuah bank. Berdasarkan hasil

wawancara yang telah peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi khususnya pada Produk Tabungan Deposito Mudharabah menunjukkan risiko-risiko yang dialami nasabah, adapun hasil wawancara kepada nasabah khususnya produk tabungan deposito mudharabah sebagai berikut :

a. Ibu Elfiati

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Ibu Elfiati sebagai berikut :

“Saya menggunakan produk deposito mudharabah sudah sekitar 3 tahun. Jenis deposito mudharabah yang saya gunakan deposito mudharabah jangka waktu 12 bulan. keuntungan yang saya peroleh tentunya bagi hasil. Selama menggunakan deposito mudharabah saya pernah mengalami kendala saat sudah jatuh tempo kan harus datang tepat waktu dihari dan tanggal yang sudah dijadwalkan, tapi ternyata saat saya datang kata petugasnya sistem eror dan tidak bisa input bagi hasil yang seharusnya saya peroleh. Kalau soal complain pasti saat itu saya langsung dengan CS dan sama SBOS diberikan pengarahannya kalau untuk menunggu hingga besok, jadi saat itu saya pulang terlebih dahulu dan keesokan harinya datang kembali. Solusi yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan saya meskipun saya harus datang kembali ke Bank.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Elfiati dapat disimpulkan risiko operasional yang pernah dialami berupa kegagalan sistem sehingga dalam hal ini berdampak kepada input nisbah yang seharusnya sudah diterima Ibu Elfiati. Solusi yang diberikan berupa pemberian pemahaman mengenai kegagalan sistem yang dialami Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi sehingga Ibu Elfiati diminta untuk datang kembali pada keesokan harinya.

²⁰ Wawancara Kepada Ibu Elfiati selaku Nasabah Deposito Mudharabah pada 18 April 2022.

b. Ibu Aniisa

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Ibu Aniisa sebagai berikut :

“Saya menggunakan produk deposito mudharabah sudah sekitar 2 tahun. Jenis deposito mudharabah yang saya gunakan jangka waktu 6 bulan. Keuntungan yang didapat dari produk ini bagi hasil yang saya peroleh. Kendala yang saya alami selama saya menjadi nasabah disini yang paling sering cuma sistem error saja selebihnya saya tidak pernah merasakan kendala lain. Tanpa ada complain dari saya pihak bank sudah memberikan informasi terkait kegagalan sistem dan saya memahaminya.”²¹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Aniisa dapat disimpulkan risiko operasional yang pernah dialami berupa kegagalan sistem sehingga dalam hal ini pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi telah memberikan informasi terkait sistem yang error.

c. Bapak Jernie Siregar

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Bapak Jernie Siregar sebagai berikut :

“Saya menggunakan produk deposito mudharabah sudah sekitar 4 tahun. Deposito mudharabah yang saya pakai jangka waktu 12 bulan. Keuntungan yang saya dapat di produk ini pastinya bagi hasil yang saya peroleh, dari pada uang hanya saya tabung tanpa adanya keuntungan lebih baik didepositokan. Kendala yang pernah saya alami selama ini tidak ada kendala yang berarti. Selama jadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi kendala yang ada biasanya sistem error dan saya memakluminya karena hampir semua bank pasti ada kendala seperti itu. Solusi dari Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi biasanya saat memang sistem

²¹ Wawancara Kepada Ibu Aniisa Selaku Nasabah Deposito Mudharabah pada 18 April 2022.

sedang error langsung menginfokan kepada kami kalau sistemnya eror dan bisa normal lagi besok begitu”²²

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Jernie Siregar dapat disimpulkan risiko operasional yang pernah dialami berupa kegagalan sistem sehingga dalam hal ini pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi telah memberikan informasi terkait sistem yang error.

d. Ibu Dea Anjar Wulan

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Ibu Dea Anjar Wulan sebagai berikut :

“Saya menggunakan deposito mudharabah sudah hampir 5 tahun. Deposito mudharabah yang saya pakai jangka waktu 6 bulan. Keuntungan yang saya peroleh dari deposito ini bagi hasil dari deposito saya. Kendala yang saya alami saat menggunakan deposito mudharabah dulu saya pernah ada kesalahan bagi hasil. Seharusnya sudah masuk ke rekening tabungan saya tapi ternyata tidak masuk. Saya sempat complain dan kemudian diperbaiki sekitar jangka waktu dua hari. Solusi yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang saya mau, setelah itu saya tidak pernah ada kendala-kendala lain.”²³

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Dea Anjar Wulan dapat disimpulkan risiko operasional yang pernah dialami berupa kesalahan *Customer Service*. Hal ini disebabkan oleh kelalaian CS dalam menginput nisabah untuk nasabah. Dalam hal ini Ibu Dea Anjar Wulan melakukan pengaduan dan penanganan keterlambatan input nisabah dilakukan dengan jangka waktu hanya dua hari kerja.

²² Wawancara Kepada Bapak Jernie Siregar Selaku Nasabah Deposito Mudharabah pada 18 April 2022.

²³ Wawancara Kepada Dea Anjar Wulan Selaku Nasabah Deposito Mudharabah pada 18 April 2022.

e. Bapak Juhaini

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada

Bapak Juhaini sebagai berikut :

“Saya menggunakan deposito mudharabah sekitar 2 tahun. Deposito yang saya pakai jangka waktu 6 bulan. keuntungan yang saya dapat dari deposito ini bagi hasil. Kendala saya selama menggunakan deposito mudharabah biasanya sistem error. Jadi saat saya datang itu pihak bank sudah menginfokan kalau memang sistem error, dan memberikan solusi kalau saya diminta datang kembali di keesokan harinya mungkin karena memang tidak memungkinkan hari itu normal lagi. Solusi yang diberikan sudah sesuai kalau sistem error tidak bisa transaksi lebih baik pulang dulu dari pada harus menunggu.”²⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Jernie Siregar dapat disimpulkan risiko operasional yang pernah dialami berupa kegagalan sistem sehingga dalam hal ini pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi telah memberikan informasi terkait sistem yang error.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada nasabah terkait risiko operasional khususnya pada produk deposito mudharabah dapat disimpulkan bahwa risiko yang kerap dialami nasabah berupa kegagalan sistem atau *error*, selain itu risiko lain yang pernah terjadi berupa kesalahan CS dalam keterlambatan untuk menginput nisbah bagi hasil untuk nasabah.

²⁴ Wawancara Kepada Bapak Juhairi Selaku Nasabah Deposito Mudharabah pada 18 April 2022.

C. Pembahasan

1. Meminimalisir Risiko Operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi khususnya pada produk Deposito Mudharabah peneliti melakukan wawancara kepada 5 nasabah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa risiko operasional yang kerap dialami nasabah berupa kegagalan sistem atau sistem error dan kesalahan manusia (karyawan).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam hal meminimalisir risiko operasional yang terjadi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi memiliki beberapa bagian-bagian penting yaitu diawali dengan identifikasi risiko operasional, memahami bentuk risiko yang terjadi, mencari faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional, melakukan pengelolaan risiko, pengendalian risiko, evaluasi risiko, pemantauan risiko dan meminimalisir kemungkinan risiko akan terjadi lagi pada masa yang akan datang.

Secara operasional penanganan risiko operasional yang dilakukan oleh sebuah bank berupa Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi sebagai berikut :

a. Identifikasi Risiko Operasional

Proses identifikasi risiko operasional yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi pada produk

deposito mudharabah berdasarkan hasil penelitian dilakukan dengan cara mencari tahu terlebih dahulu kasus atau permasalahan yang terjadi, penyebabnya, dan kemudian dimusyawahkan dengan seluruh staf karyawan. Setelah hal ini dilakukan manajemen dan kontrol terkait risiko operasional yang kemungkinan akan terjadi kembali.

b. Bentuk-bentuk Risiko Operasional

Bentuk-bentuk risiko operasional yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi pada produk deposito mudharabah berdasarkan hasil penelitian dilakukan adapun bentuk risiko pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi berupa risiko pada kegagalan sistem komputer, kerusakan sistem bank, kesalahan saat penginputan data.

c. Faktor-faktor Penyebab Risiko Operasional

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi faktor yang mempengaruhi penyebab terjadinya risiko operasional pada produk tabungan deposito mudharabah yaitu :

- 1) Kegagalan proses internal, Kegagalan faktor internal, seperti nasabah membuka rekening tabungan biasa ternyata rekening terbuka tabungan haji. Dengan ini sudah terjadi kegagalan faktor internal, karena kalau rekening tabungan biasa ini transaksional saldo dapat ditarik atau disimpan, tetapi kalau rekening tabungan haji hanya bisa menyimpan saja tidak dapat ditarik.

- 2) Faktor manusia, Risiko operasional yang kerap terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi seperti salah kode produk, salah menghubungi nasabah, dan salah input nisbah bagi hasil. Dan dengan ini sudah terjadi kesalahan faktor manusia.
- 3) Kegagalan sistem atau teknologi, Risiko operasioanal pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi yang sering terjadi yaitu seperti ada nasabah ingin membuka rekening pada hari ini ternyata karena sistem nya sedang offline dan harus membuka rekening lagi dikemudian hari. Dengan ini sudah terjadi kegagalan sistem atau teknologi dan bank harus segera lapor ke pihak IT.

d. Pengelolaan Risiko Operasional

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dalam pengelolaan risiko operasional yaitu dengan adanya refreshmen atau coaching per tiga bulan sekali berkumpul dalam event online seperti Zoom atau Microsoft tim guna untuk membahas bank memiliki risiko-risiko dan merencanakan mitigasi supaya tidak terjadi adanya risiko operasional. Dengan adanya pengelolaan risiko operasional bank dapat meminimalisir terjadinya posisi rugi yang disebabkan oleh proses atau kejadian yang bersifat operasional.

e. Pengendalian Risiko Operasional

Dalam pengendalian risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi tergolong pada peningkatan kualitas kontrol hal ini dibuktikan dengan dilakukannya

sebuah acara baik melalui pertemuan luring maupun daring dalam rangka meminimalisir risiko operasional yang diakibatkan dari kelalaian karyawan. Selain itu pengendalin risiko operasional yang disebabkan dari faktor eksternal yang tidak terduga seperti bencana alam dan terjadinya kerusakan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi menggunakan cara sigap seperti pemberhentian sementara atau melakukan pengalihan lokasi operasional sementara. Dalam hal ini pengelolaan risiko yang dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dengan menggunakan peningkatan kualitas kontrol.

f. Evaluasi dan Pengukuran Risiko Operasional

Evaluasi dan pengukuran risiko memiliki tujuan untuk memahami karakteristik sebuah risiko. Dalam evaluasi risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi harus memfokuskan kepada risiko operasional apa yang terjadi. Evaluasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dalam yaitu dalam tahun 2021 melakukan *crosscheck* atau memeriksa kembali guna untuk mengetahui berapa kali karyawan bank melakukan kesalahan yang bersifat krusial yang berpengaruh pada risiko operasional, dan berapa kali sistem di bank offline supaya kedepannya sistem pelayanan di bank tetap prima. Dimensi yang perlu diukur dalam pengukuran risiko adalah besarnya frekuensi kejadian yakni berapa kali terjadinya suatu kejadian dalam

periode tertentu dan tingkat kegawatan (*saverity*) yakni sampai seberapa besar pengaruh dari suatu kerugian terhadap kondisi perusahaan. Keterkaitan antara risiko yang terjadi dengan evaluasi dan pengukuran seberapa tinggi atau rendahnya risiko operasional terjadi maka risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi digolongkan dalam Signifikansi (*severity*) rendah dan *likelihood* (frekuensi) rendah. Namun jika terdapat karyawan yang berulang kali melakukan kesalahan sehingga harus diperbaiki dengan cara rolling atau dikenakan SP yang berujung pada sanksi PHK. Kemudian pengukuran risiko operasionalnya yaitu mengenakan sanksi guna untuk menilai skala rendah atau tingginya kesalahan. Dengan melakukan pengukuran risiko ini bertujuan untuk menentukan cara atau kombinasi cara-cara yang paling diterima atau paling baik dalam penggunaan sarana penanggulangan risiko.

g. Pemantauan Risiko Operasional

Pemantauan risiko dilakukan secara berkelanjutan mengenai risiko operasional yang sudah terjadi dengan memperhatikan kerugian yang ditimbulkan, dampak kerugian dan selalu melakukan pemantauan terhadap risiko operasional pada setiap unit bank. Pemantauan risiko operasional yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dilakukan dengan cara melakukan pemantauan risiko operasional dilakukan setiap hari dengan memanfaatkan fungsi *double crosscheck* dimana setiap karyawan bank memiliki

supervisornya masing-masing. Pemantauan risiko operasional ini dilakukan untuk memastikan risiko operasional berada pada limit yang telah ditentukan. Dengan menerapkan sistem pengendalian internal dan menyediakan laporan berkala mengenai kerugian yang timbulkan oleh risiko operasional.

h. Metode Meminimalisir Risiko Operasional

Metode meminimalisir yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi didasarkan pada risiko operasional yang terjadi. Adapun usaha meminimalisir risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi yaitu :

- 1) Kegagalan internal, yaitu dengan cara memperbaiki kesalahan atau kekeliruan yang sudah terjadi supaya kedepannya tidak terjadi lagi apa yang tidak diharapkan,
- 2) Faktor manusia, yaitu dengan cara ditambahkan lagi ketelitian, dual crosscheck dan atau dual control,
- 3) Kegagalan sistem, yaitu dengan cara mengekskalasi ke unit terkait dengan cara menelfon atau meng-email pihak IT bahwasanya ada kendala sistem offline yang terjadi sehingga mengakibatkan ketidaklancaran dalam melakukan pelayanan transaksi,

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi memiliki cara tersendiri untuk meminimalisir risiko operasional yang terjadi khususnya pada produk Tabungan Deposito dengan menggunakan akad

mudharabah sesuai dengan permasalahan dan bentuk risiko operasional yang terjadi dan tentunya sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah berlaku.

2. Analisis Meminimalisir Risiko Operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Risiko operasional dalam setiap bank hampir selalu terjadi pada setiap harinya. Dalam meminimalisir risiko operasional yang terjadi, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi memiliki beberapa hal yang harus diperhatikan. Hal ini maka tentunya dapat meminimalisir kemungkinan risiko operasional yang akan terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi. Dalam meminimalisir kerugian yang bersumber dari risiko operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi, sudah menerapkan peraturan sesuai dengan kebijakan yang telah berlaku :

Secara operasional penanganan risiko operasional yang dilakukan oleh sebuah bank berupa :

a. Identifikasi Risiko Operasional

Proses identifikasi risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dapat disimpulkan bahwa sudah sesuai dengan proses identifikasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses identifikasi risiko yang dilakukan dengan cara mencari tahu terlebih dahulu mengenai permasalahan yang sedang terjadi, selanjutnya mencari tahu penyebab terjadinya masalah

kemudian dilakukan permusyawarahan kepada seluruh staf untuk menyelesaikan risiko yang terjadi.

b. Bentuk-bentuk Risiko Operasional

Bentuk-bentuk risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi khususnya pada produk Deposito Mudharabah umumnya berupa kegagalan sistem komputer, kerusakan sistem bank, dan kesalahan yang disebabkan oleh sumber daya manusia.

c. Faktor-faktor Penyebab Risiko Operasional

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi faktor yang mempengaruhi penyebab terjadinya risiko operasional pada produk deposito mudharabah yaitu :

- 1) Kegagalan faktor internal, seperti nasabah membuka rekening tabungan biasa ternyata rekening terbuka tabungan haji. Dengan ini sudah terjadi kegagalan faktor internal, karena kalau rekening tabungan biasa ini transaksional saldo dapat ditarik atau disimpan, tetapi kalau rekening tabungan haji hanya bisa menyimpan saja tidak dapat ditarik.
- 2) Risiko operasional yang kerap terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi seperti salah kode produk, salah menghubungi nasabah, dan salah input nisbah bagi hasil. Dan dengan ini sudah terjadi kesalahan faktor manusia.

3) Risiko operasioanal pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi yang sering terjadi yaitu seperti ada nasabah ingin membuka rekening pada hari ini ternyata karena sistem nya sedang offline dan harus membuka rekening lagi dikemudian hari. Dengan ini sudah terjadi kegagalan sistem atau tekhnologi dan bank harus segera lapor ke pihak IT.

d. Pengelolaan Risiko Operasional

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dalam pengelolaan risiko operasional yaitu dengan adanya refreshmen atau coaching per tiga bulan sekali berkumpul dalam event online seperti Zoom atau Microsoft tim guna untuk membahas bank memiliki risiko-risiko dan merencanakan mitigasi supaya tidak terjadi adanya risiko operasional. Dengan adanya pengelolaan risiko operasional bank dapat meminimalisir terjadinya posisi rugi yang disebabkan oleh proses atau kejadian yang bersifat operasional.

e. Pengendalian Risiko Operasional

Dalam pengendalian risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi tergolong pada peningkatan kualitas kontrol hal ini dibuktikan dengan dilakukannya sebuah acara baik melalui pertemuan luring maupun daring dalam rangka meminimalisir risiko operasional yang diakibatkan dari kelalaian karyawan. Selain itu pengendalin risiko operasional yang disebabkan dari faktor eksternal yang tidak terduga seperti bencana

alam dan terjadinya kerusuhan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi menggunakan cara sigap seperti pemberhentian sementara atau melakukan pengalihan lokasi operasional sementara. Dalam hal ini pengelolaan risiko yang dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dengan menggunakan peningkatan kualitas kontrol. Peningkatan kualitas kontrol khususnya dalam risiko operasional dilakukan dalam rangka memitigasi risiko hal ini bertujuan untuk memperkecil kerugian yang dipicu oleh risiko yang berasal dari faktor internal maupun eksternal.

f. Evaluasi dan Pengukuran Risiko Operasional

Evaluasi dan pengukuran risiko memiliki tujuan untuk memahami karakteristik sebuah risiko. Dalam evaluasi risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi harus memfokuskan kepada risiko operasional apa yang terjadi. Evaluasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dalam yaitu dalam tahun 2021 melakukan *crosscheck* atau memeriksa kembali guna untuk mengetahui berapa kali karyawan bank melakukan kesalahan yang bersifat krusial yang berpengaruh pada risiko operasional, dan berapa kali sistem di bank offline supaya kedepannya sistem pelayanan di bank tetap prima. Dimensi yang perlu diukur dalam pengukuran risiko adalah besarnya frekuensi kejadian yakni berapa kali terjadinya suatu kejadian dalam periode tertentu dan tingkat kegawatan (*saverity*) yakni sampai

seberapa besar pengaruh dari suatu kerugian terhadap kondisi perusahaan. Keterkaitan antara risiko yang terjadi dengan evaluasi dan pengukuran seberapa tinggi atau rendahnya risiko operasional terjadi maka risiko operasional yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi digolongkan dalam Signifikansi (*severity*) rendah dan *likelihood* (frekuensi) rendah. Namun jika terdapat karyawan yang berulang kali melakukan kesalahan sehingga harus diperbaiki dengan cara roaling atau dikenakan SP yang berujung pada sanksi PHK. Kemudian pengukuran risiko operasionalnya yaitu mengenakan sanksi guna untuk menilai skala rendah atau tingginya kesalahan. Dengan melakukan pengukuran risiko ini bertujuan untuk menentukan cara atau kombinasi cara-cara yang paling diterima atau paling baik dalam penggunaan sarana penanggulangan risiko.

g. Pemantauan Risiko Operasional

Pemantauan risiko dilakukan secara berkelanjutan mengenai risiko operasional yang sudah terjadi dengan memperharikan kerugian yang ditimbulkan, dampak kerugian dan selalu melakukan pemantauan terhadap risiko operasional pada setiap unit bank. Pemantauan risiko operasional yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dilakukan dengan cara melakukan pemantauan risiko operasional dilakukan setiap hari dengan memanfaatkan fungsi *double crosscheck* dimana setiap karyawan bank memiliki supervisornya masing-masing. Pemantauan risiko operasional ini

dilakukan untuk memastikan risiko operasional berada pada limit yang telah ditentukan. Dengan menerapkan sistem pengendalian internal dan menyediakan laporan berkala mengenai kerugian yang timbulkan oleh risiko operasional.

h. Metode Meminimalisir Risiko Operasional

Metode meminimalisir yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi didasarkan pada risiko operasional yang terjadi. Adapun usaha meminimalisir risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi yaitu :

- 1) Kegagalan internal, yaitu dengan cara memperbaiki kesalahan atau kekeliruan yang sudah terjadi supaya kedepannya tidak terjadi lagi apa yang tidak diharapkan,
- 2) Faktor manusia, yaitu dengan cara ditambahkan lagi ketelitian, dual crosscheck dan atau dual control,
- 3) Kegagalan sistem, yaitu dengan cara mengekskalasi ke unit terkait dengan cara menelfon atau meng-email pihak IT bahwasanya ada kendala sistem offline yang terjadi sehingga mengakibatkan ketidaklancaran dalam melakukan pelayanan transaksi.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan mengenai analisis risiko operasional yang dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dapat diasumsikan bahwa seluruh rangkaian proses penanganan risiko operasional pada produk Deposito Mudharabah sesuai

dengan teori dan ketentuan yang telah berlaku. Terjadinya risiko operasional dalam sebuah bank dalam meningkatkan kegiatan operasional yang baik sehingga mampu mempertahankan nasabah menjadi nasabah yang loyal maka diperlukan metode dalam meminimalisir risiko operasional yang kemungkinan bisa terjadi, mengingat risiko operasional selalu dikaitkan secara langsung kepada kerugian atau kepercayaan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi khususnya pada produk Tabungan Deposito dengan akad mudharabah disebabkan oleh faktor kegagalan proses internal, faktor manusia dan kegagalan sistem teknologi.

Dalam hal ini metode yang dilakukan untuk meminimalisir risiko yang akan datang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Kegagalan internal, yaitu dengan cara memperbaiki kesalahan atau kekeliruan yang sudah terjadi supaya kedepannya tidak terjadi lagi apa yang tidak diharapkan,
2. Faktor manusia, yaitu dengan cara ditambahkan lagi ketelitian, dual crosscheck dan atau dual control,
3. Kegagalan sistem, yaitu dengan cara mengekskalasi ke unit terkait dengan cara menelfon atau meng-email pihak IT bahwasanya ada kendala sistem offline yang terjadi sehingga mengakibatkan ketidaklancaran dalam melakukan pelayanan transaksi.

B. Saran

Setelah peneliti mengkaji mengenai faktor yang mempengaruhi risiko operasional dan metode untuk meminimalisir risiko operasional pada Bank

Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi khususnya pada produk Tabungan Deposito Mudharabah, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor kegagalan internal dan faktor manusia diharapkan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dapat lebih mengevaluasi, memperbaiki dan meningkatkan sumber daya manusia yang baik dengan melakukan pelatihan guna meminimalisir risiko operasional yang disebabkan oleh kelalaian karyawan.
2. Risiko operasional yang disebabkan oleh kegagalan sistem diharapkan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi dapat lebih memperhatikan mengenai kemampuan teknologi informasi dalam menunjang proses operasional agar mampu meminimalisir risiko yang akan timbul dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, S, A Sobari, H Hakiem, “Analisis Produk Deposito *Mudharabah* dan Penerapannya pada PT BPRS Amanah Ummah”. Jurnal al-Muzara’ah, Vol 1, No. 2, (2013):140.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- BSI Bank Syariah Indonesia, Kebijakan Manajemen Risiko PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.
- Capriani, Ni Wayan Wita, “Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Operasional dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas BPR di Kota Denpasar”. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 3, (2016):1486-1512.
- Daya, Sepintas, “Analisis Risiko Operasional dengan Pendekatan Metode Erm Pada JNE Telukdalam.” STIE Nias Selatan Telukdalam, 2019.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2006.
- Fasa, Muhammad Iqbal, “Manajemen Risiko Perbankan syariah di Indonesia”. Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume 1, Nomor 2, Desember (2016):37.
- Fahmi, Fahmi. *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: ALFABETA, 2016.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Pt. Renika Cipta, 2011.
- Fauziah, Heftika Nur, Aini Nur Fakhriyah, Abdurrohman, “Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19”. Al-Intaj Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 6, No. 2 September (2020): 41.
- Gusmansyah, Wery, *Hukum Perbankan Syariah*. Bengkulu: Penerbit Vanda, 2016.

- Hasib, Fatin Fadhilah, Fachri Akbar, "Proses Manajemen Risiko Operasional Di BNI Syariah KC Mikro Rungkut Surabaya". *Jurnal Nisbah* Vol. 3, No. 1, (2017):328.
- "Hasil wawancara dengan Pimpinan pada Tanggal 16 Maret 2021, Pukul 13:20 WIB.," 2021.
- "Hasil wawancara dengan Ibu Dhea Vita Lestari selaku Customer Service Pada Tanggal 11 Maret 2022, Pukul 13:00 WIB.," 2022.
- "Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Azwar selaku Pimpinan Pada Tanggal 11 Maret 2022, Pukul 13:20 WIB.," 2022.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko 1 Mengidentifikasi Risiko Pasar, Operasional dan Kredit Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 2 Mengidentifikasi Risiko Likuiditas, Reputasi, Hukum, Kepatuhan dan Statetik Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2013).
- Kurniawan, Muhammad. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)*. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021.
- Hayati, Sri. *Manajemen Risiko Untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017.
- Hesti, Kustanti. "Analisis Perbandingan Efisiensi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) dengan Metode Stochastic Frontier Analysis (SFA) Periode 2010-2014", *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 13 Desember (2016): 140-148.
- M. Nasyah Agus Saputra. "Kegiatan Usaha Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 4 No. 1 (2019) : 171-176.
- Maruta, Heru, dan Imron, "Perspektif Hukum Islam Terhadap Biaya Penalty Deposito Mudharabah Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis". *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* Vol. 1, No. 1, April (2020):15-28.

- Mustofa, Imam. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Marimin, Agus, Abdul Haris Romdhoni, dan Tira Nur Fitria, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, Juli (2015):78.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011.
Nurapiah Dewi. "Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah", *EKSISBANK* Vol. 3 No. 1 Juni (2019)
- Panji Adam Agus Putra, "Kontruksi Akad Mudharabah Dalam Fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor: 03/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Deposito". *Fastabiq: Jurnal Studi Islam*, Volume 1, Nomor 1 Juni (2020):61-79.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah
- Rifqillah, Aldi, "Manajemen Risiko Operasional ERM COSO (Study di Bank Pembangunan Daerah DIY Syariah 2018)." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Rivai Vethzal, Rifki Ismal, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Rizki Ramadiyah, "Model Sistem Manajemen Resiko Perbankan Syariah Atas Transaksi Usaha Masyarakat", *Jurnal Kewirausahaan*, Vol 13, No. 2, Juli – Desember (2014):221
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: FE Universitas Indonesia, 2004).
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nompr 10/SEOJK.03/2014 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Soegiharto Monica Vicilia, Yenny Sugiarti, Penerapan Operational Risk Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Quality Cost Pada PT. SLC, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.1 No.1 (2012), Hal.9-11
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Ulfida, Dea Fathun, “Analisis Manajemen Risiko Operasional Automatic Teller Machine (ATM) (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah).” Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, 2020.

Yekti Nilasari “Analisis Penerapan Pengelolaan Risiko Operasional Dalam Mewujudkan Good University Governance (Studi Kasus Pada UNU Cirebon)” , ASWAJA, Volume 01, Nomor 01, September (2020):60-61.

LAMPIRAN



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0311/In.28.1/J/TL.00/01/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Hermanita (Pembimbing 1)
Selvia Nuriasari (Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **IRMA LUTVIA SARI**
NPM : 1704100141
Semester : 10 (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABUMI)**

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, 31 Januari 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

NIP 19920829 201903 1 007



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id, email: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2447/In.28.3/D.1/PP.00.9/9/2020 Metro, 04 September 2020
Sifat : Biasa
Lampiran :-
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error (Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,



M. Saleh, MA.
50111 199303 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47298; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0408/In.28/D.1/TL.01/02/2022

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

Nama : IRMA LUTVIA SARI
NPM : 1704100141
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA BUMI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA BUMI)".
 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 : 08 Februari 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : 0409/In.28/D.1/TL.00/02/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG PEMBANTU
KOTA BUMI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0408/In.28/D.1/TL.01/02/2022,
tanggal 08 Februari 2022 atas nama saudara:

Nama : **IRMA LUTVIA SARI**
NPM : 1704100141
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA BUMI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA BUMI)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Februari 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulalkha S.Ag, MH



Kotabumi 11 Maret 2022

Nomor : 009/B/KCP KTB/III/2022
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset Irma Lutvia Sari

Kepada Yth
Ketua Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Ibu Siti Zulaikha S.Ag.,MH
Di Tempat

Assalamualaikum wr.wb

Semoga Allah senantiasa selalu memberikan taufik dan hidayahnya kepada ibu dan kita semua dalam menjalankan aktifitas sehari hari. Aamiin

Sehubungan dengan adanya surat masuk dengan nomor 0409/In.28/D.1/TL.00/02/2022 dari IAIN Metro yang diberikan kepada mahasiswi dengan data sbb :

Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami memberikan izin riset kepada mahasiswi tersebut untuk mengumpulkan data (materi) guna melengkapi penulisan tugas akhir / skripsi yang berjudul "Analisis Resiko Operasional pada produk Tabungan Deposito Mudharabah (Study Kasus pada Bank Muamalat KCP Kotabumi)"

Demikian surat izin riset in kami sampaikan dan atas kerjasama yang terjalin kami ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum wr.wb



Aiman Azwar
Sub Branch Manager



IAIN
M E T R O

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296, Website: digilib.metrouniv.ac.id, pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-646/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

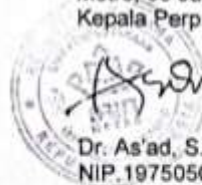
Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704100141

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Juni 2022
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H. ↓
NIP.19750505 200112 1 002



**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) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Irma Lutvia Sari
NPM : 1704100141
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito Mudharabah (Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 9 Juni 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN
DEPOSITO *MUDHARABAH* (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABUMI)**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian yang Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Risiko Operasional

1. Pengertian Risiko Operasional
2. Identifikasi Risiko Operasional
3. Bentuk-bentuk Risiko Operasional
4. Faktor-faktor Penyebab Risiko Operasional
5. Pengelolaan Risiko Operasional
6. Pengendalian Risiko Operasional
7. Evaluasi dan Pengukuran Risiko
8. Pemantauan Risiko Operasional
9. Metode Meminimalisir Risiko Operasional

B. Bank Umum Syariah (BUS)

1. Pengertian Bank Umum Syariah (BUS)
2. Fungsi Bank Umum Syariah (BUS)
3. Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah (BUS)
4. Deposito *Mudharabah*
5. Pengertian Deposito *Mudharabah*
6. Landasan Hukum Deposito *Mudharabah*
7. Jenis *Mudharabah* dalam Deposito *Mudharabah*

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer
2. Sumber Data Sekunder

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara/interview
2. Dokumentasi

D. Teknis Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi
3. Struktur Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi
4. Produk Tabungan yang Ada di Bank Muamalat

B. Hasil Penelitian

C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, 22 November 2021
Peneliti,



Irma Lutvia Sari
Npm 1704100141

Mengetahui

Pembimbing I



Hermanita, S.E.,MM
NIP. 197302201999032001

Pembimbing II



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP.1981082820091220003

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO *MUDHARABAH* (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABUMI)

A. Wawancara dengan Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

1. Apa saja risiko-risiko operasional produk tabungan yang ada di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
2. Apa saja risiko-risiko produk yang sering terjadi? Jelaskan mengapa?
3. Bagaimana cara mengatasi dan meminimalisir risiko operasional dan cara mana yang sering digunakan dalam meminimalisir risiko operasional? Jelaskan mengapa?
4. Menurut bapak apa itu risiko operasional?
5. Apa saja identifikasi risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
6. Apa saja bentuk-bentuk risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
7. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
8. Bagaimana pengelolaan risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
9. Bagaimana pengendalian risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
10. Bagaimana evaluasi dan pengukuran risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
11. Bagaimana pemantauan risiko operasional di Bank Muamalat Kcp Kotabumi?
12. Bagaimana cara Bank Muamalat Kcp Kotabumi dalam mengatasi risiko operasional pada produk tabungan Deposito *Mudharabah*?

B. Wawancara dengan Customer Service Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

1. Adakah risiko operasional yang terjadi di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi? Jelaskan?
2. Apa penyebab terjadinya risiko operasional itu terjadi? Jelaskan?
3. Bagaimana cara customer service mengatasi risiko operasional yang telah terjadi dengan pihak nasabah? Jelaskan?
4. Adakah kerugian apabila risiko operasional ini terjadi? Jelaskan?
5. Adakah peringatan bagi pegawai yang melakukan risiko operasional? Jelaskan?

C. Wawancara dengan Nasabah Deposito Mudharabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

1. Sudah berapa lama Bapak/ibu menggunakan produk tabungan Deposito Mudharabah?
2. Jenis Deposito Mudharabah mana yang Bapak/ibu gunakan ?
3. Apakah terdapat kendala selama Bapak/ibu menggunakan produk ini ?
4. Apakah Bapak/Ibu melakukan *complain* pada pihak Bank Muamalat KCP Kotabumi ?
5. Solusi apa yang diberikan kepada Bapak/Ibu oleh pihak Bank Muamalat KCP Kotabumi ?

Metro, 22 November 2021

Peneliti,



Irma Lutvia Sari

Npm 1704100141

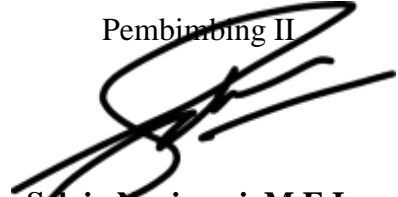
Mengetahui

Pembimbing I



Hermanita, S.F., MM
NIP. 197302201999032001

Pembimbing II



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP.1981082820091220003



KEMENTERIAN AGAMA RI

INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

FAKULTAS SYARIAH

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1

Perbankan
Syariah

NPM : 1704100141

Semester/TA : X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Senin, 6 Juni 2022	ACC SKRIPSI	

Dosen Pembimbing I,

Hermanita, S.E., MM
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI

INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

FAKULTAS SYARIAH

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM

: 1704100141

Semester/TA

: X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Senin, 30 Mei 2022	1. Revisi teknis penulisan judul 2. Revisi bab 1	

Dosen Pembimbing I,

Hermanita, S.E., MM
NIP. 19730220199032001

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)
41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan
Syariah

NPM : 1704100141 Semester/TA : X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu, 25 Mei 2022	Ttd Nota Dinas, Halaman Persetujuan, dll	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)
41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan
Syariah

NPM : 1704100141 Semester/TA : X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Selasa, 24 Mei 2022	ACC SKRIPSI	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/S1
Perbankan Syariah
NPM : 1704100141 Semester/TA : X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu, 18 Mei 2022	Bab 4: A. Menjelaskan tt SOP risiko operasional disana scr lengkap sepeerti identifikasi risiko-risiko operasional yg akan terjadi, orang-orang yg bertanggung jawab,dll B. Menjelaskan gambaran implementasi di lapangannya termasuk didalamnya hasil wawancara nasabah tt permasalahan tsb dan penyelesaiannya C. Pembahasan: menganalisa hasil A dan B dg melihat kesesuaiannya dg teori	

Dosen Pembimbing II

Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



AGAMA RI

INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

FAKULTAS SYARI'AH

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

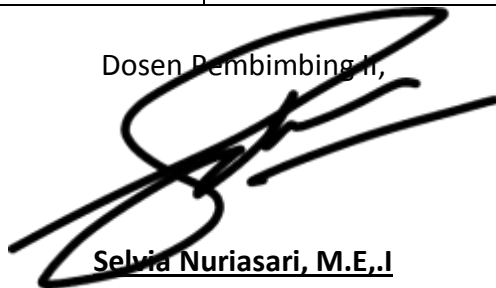
NPM : 1704100141

Semester/TA : X/2022

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Selasa, 5 April 2022	<ol style="list-style-type: none">1. Profil bank maks 2 halaman2. Judul pada poin ke 4 diperbaiki : Produk Tabungan pada bank... (wajib lengkap)3. Tidak boleh menggunakan “ “ atau sejenisnya didalam penelitian ilmiah. Wajib diganti dengan “angka” atau “huruf” yang sesuai dengan buku pedoman.4. Beri footnote pada setiap kutipan baik dr dokumen maupun wawancara.5. Kalimat yg dr hasil wawancara tsb terlalu aneh krn spt kalimat yg bersumber dr buku, bkn spt kalimat yg bersumber dr hasil wawancara, yg terlihat dr	

	<p>kalimatnya terlalu panjang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Masukkan alur dari pelaksanaan risiko operasional di bank tsb 7. Hasil wawancara ke nasabah tidak ada 8. Jlskan risiko2 operasional yg srg terjadi di bank tsb 9. Hasil penelitian : bagi dua yaitu sop dan pelaksanaan di lapangan yg menjelaskan kasus2 di lapangan dan pelaksanaan di lapangan yg menjelaskan kasus2 di lapangan dan pelaksanaan di lapangan dlm meminimalisir risiko tsb. Disinilah anda jg memasukkan hsl wwnrcr dr nasabah 10. Pembahasan : anda menganalisa hasil lapangan tsb dg melihat antara lain memetakan risiko yg srg terjadi disana dan pelaksanaan risikonya sesuai atau tdk dg teori yg anda gunakan di landasan teori 	
--	--	--

Dosen Pembimbing II,



Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,



Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296,

Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website :

www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1
Perbankan Syariah

NPM : 1704100141

Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa, 23 November 2021	Acc apd dan outline	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.,I

NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari

NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan
Syariah

NPM 1704100141 Semester/TA : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Selasa, 23 November 2021	Revisi apd dan outline Apd berdasarkan poin 1 sd 9 sertLandasan teori tt produk tsb pd	

Dosen Pembimbing

Selvia Nuriasari,M.E.I
 NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
 NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1
Perbankan Syariah

NPM

1704100141

Semester/TA : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu, 17 November 2021	Revisi bab 1 sd 3	
18 nov 2021	Acc bab 1 sd 3	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E., I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,

Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1
Perbankan Syariah

NPM : 1704100141

Semester/TA : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Jum'at, 12 November 2021	Footnote tdk ada Teori risiko operasional blm le Yg untuk non bank. Teori risiko operasional ditam Atmr risiko operasional (pbi/po	gkap dan ada ahkan dg teorijk)

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.,I

NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari

NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM

1704100141

Semester/TA : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu, 10 November 2021	Cek di lampiran ojk, buku dan jurnal2 tt	risiko operasiona

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari **Fakultas/Jurusan** : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100141 **Semester/TA** : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu, 14 Juli 2021	1. Risiko yg dibahas adalah risiko operasional bus 2. Referensi harus tt bus dan risiko operasional bus	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari **Fakultas/Jurusan** : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100141 **Semester/TA** : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Rabu, 14 Juli 2021	1. Risiko yg dibahas 2. Referensi harus tt bus dan risiko operasional bus	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,

Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari **Fakultas/Jurusan** : FEBI/S1Perbankan Syariah

NPM : 1704100141 **Semester/TA** : IX/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
Senin, 5 Juli 2021	Baca catatan ibu antara lain: 1. Teori diperdalam tetap ringkas dan padat 2. Rapikan 3. Referensi dan isi diperbanyak terutama tt risiko operasional, apa saja risiko2 operasional, faktor terjadinya Risiko Operasional dan metode2 dalam meminimalisir Risiko Operasional.. metode blm adaya, tambahkan	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E., I
NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,

Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp.

(0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari	Jurusan/Prodi : S1 PBS
NPM : 1704100141	Semester : VIII/2021

NO	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin, 24 Mei 2021	1. Masukkan data tingginya risiko Operasional di lokasi slm bbrp periode di Lbm 2. Batasan di delete 3. Pertanyaan penelitian di ganti 4. Teori perbaiki sesuai catatan Bimbingan sebelumnya 5. Metopen perbaiki sesuai catatan Sebelumnya 6. Form bimbingan yg terdahulu wajib Di cantumkan	

--	--	--	--

Dosen Pembimbing II,



Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828200912003

Mahasiswa Ybs,



Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

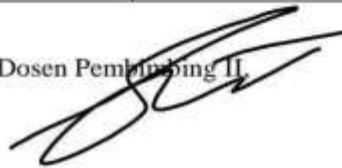
Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan
Syariah

NPM : 1704100141 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Senin, 26 April 2021	Perbaiki sesuai catatan msl: 1. Teori yg belum mampu Menjawab pertanyaan krn Isinya terlalu umum 2. Metopen	

--	--	--	--

Dosen Pembimbing II



Selvia Nuriasari, M.E.,I
NIP.19810828200912003

Mahasiswa Ybs,



Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan
Syariah
NPM : 1704100141 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Rabu, 21 April 2021	<p>Pertanyaan penelitian : Apa saja risiko2 disana Bgm meminimalisir risiko tsb</p> <p>Teori mengenai cara meminimalisir risiko Tsb blm dalam krn masih membahas tt definisi2 Saja, blm membahas mengenai, seperti metode dll</p>	

--	--	--	--

Dosen Pembimbing II,



Selvia Nuriasari, M.E., I
NIP.19810828200912003

Mahasiswa Ybs,



Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Lutvia Sari **Fakultas/Jurusan** : FEBI/S1 Perbankan
Syariah

NPM : 1704100141 **Semester/TA** : VII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Senin, 29 Maret 2021	Teori tidak hanya sampai ke Identifikasi ttp sampai ke Penyelesaian dan evaluasi dr Hal tsb (risiko operasional) Tambahkan referensi yaitu Buku, e book, jurnal2 Penelitian	

--	--	--	--

Dosen Pembimbing II,



Selvi Nuriasari, M.E., I

NIP.19810828 2009 12 2 003

Mahasiswa Ybs,



Irma Lutvia Sari
NPM. 1704100141

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan bapak Ahmad Azwar selaku Pimpinan Bank Muamalat Kantor
Cabang Pembantu Kotabumi



Wawancara dengan ibu Dhea Vita Lestari selaku Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi



Wawancara dengan ibu Elfiati selaku nasabah Deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi



Wawancara dengan ibu Aniisa selaku nasabah Deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi



Wawancara dengan ibu Jernie Siregar selaku nasabah Deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi




Wawancara dengan ibu Dhea Anjar Wulan selaku nasabah Deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi



Wawancara dengan bapak Juhaini selaku nasabah Deposito di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi

Foto Dokumentasi Pelaksanaan Sidang Munaqsyah

3

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. PO Hajar Dewantara 15A Yogyakarta, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0726) 47317, Faksimil (0726) 47296

BERITA ACARA UJIAN MUNAQSYAH

WAKTU


Hari/Tanggal : 23 / Jan / 2022
Pukul : 08.00 - 10.00 WIB
Tempat : Kampus II (E8.2.4 Gedung Abu Ubayd AL-Qasim)

MAHASISWA

Nama : Irma Lutfia Sari (.....)
NPM : 1704100141
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (PBS)
Tempat : Kampus II (E8.2.4 Gedung Abu Ubayd AL-Qasim)
Judul : Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito Mudharabah (Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi)

TIM UJIAN MUNAQSYAH

1. Ketua Sidang : Hermanto, M.M (.....)
2. Penguji 1 : Rita El Mars, S.H.I., M.S.I (.....)
3. Penguji 2 : Selvis Nuriansari, M.H.I (.....)
4. Sekretaris : Ananto Triwibowo, M.E (.....)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. PO Hajar Dewantara 15A Yogyakarta, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0726) 47317, Faksimil (0726) 47296
Website: www.iaimetro.ac.id, Email: info@iaimetro.ac.id

NOTULENSI SEMINAR

MAHASISWA

|Ab ✓ X ● - ○ ↺

||| ○ <

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Irma Lutvia Sari, Lahir di Trimurjo pada tanggal 6 Juni 1999. Peneliti merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putri kedua dari Bapak Supono dan Ibu Rosiah (Alm).

Peneliti menyelesaikan masa belajar di TK LKMD 2 Trimurjo. Kemudian menempuh pendidikan formal di SD Negeri 2 Trimurjo lulus tahun 2011.

Peneliti melanjutkan pendidikannya MTs Guppi 13 Trimurjo lulus pada tahun 2014. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikannya lagi di SMA Negeri 1 Trimurjo dengan fokus jurusan IPS dan selesai pada tahun 2017. Kemudian peneliti melanjutkan sekolah ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Peneliti mempersembahkan sebuah skripsi yang berjudul “ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PRODUK TABUNGAN DEPOSITO *MUDHARABAH* (STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABUMI)”, sebagai Skripsi pada perkuliahan di S1 Perbankan Syariah.