SKRIPSI

STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR *HUMAN ERROR*
(STUDI PADA PT. BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)

Oleh:

AINUN NAFID

NPM: 141257610

Program Studi : S1 PerbankanSyariah (PBS)

Fakultas :EkonomidanBisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

1440H/2019M

STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR *HUMAN ERROR*

HALAMAN PERSETUJUAN

(STUDI PADA PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)

Judul Skripsi : **STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR *HUMAN ERROR* (Studi Pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung)**

Nama : **AINUN NAFID**

NPM : 141257610

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

DiajukanUntukMemenuhiTugasdanMemenuhiSebagianSyarat MemperolehGelarSarjanaEkonomi (S.E)

Oleh:

AINUN NAFID

NPM. 141257610

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I : Drs. Tarmizi, M.Ag

Pembimbing II : Elfa Murdiana, M.Hum

Metro, Oktober 2019

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Drs. Tarmizi, M.Ag	**Elfa Murdiana, M.Hum**
NIP. 19601217 199003 1 002	NIP. 19801206 200801 2 010

Jurusan : S1 PerbankanSyariah

Fakultas :EkonomidanBisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

METRO

1440 H/2019M

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : 3722/In.28.3/0/PP.00.9/12/2019

Skripsi dengan Judul **STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUKUM ERROR (STUDY PT. BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG),** Disusun oleh Ainun Nafid, NPM. 141257610, Jurusan : S1 Perbankan Syariah, yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Selasa, 10 Desember 2019.

TIM PENGUJI

Ketua / Moderator	: **Drs. Tarmizi, M.Ag**	(.....)
Penguji I	: **Liberty, SE., MA**	(.....)
Penguji II	: **Elfa Murdiana, M.Hum**	(.....)
Sekretaris	: **Muqtashidin Fahrusy Syakirin Al Hazi, M.E.Sy**	(.....)

PANITIA UJIAN TERBUKA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM IAIN METRO LAMPUNG

Dr. Widiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUMAN ERROR (STUDI PADA PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)

OLEH:
AINUN NAFID

Perbankan syariah berkembang pesat terutama sejak ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional tentang perbankan melalui Undang-undang No. 7 tahun 1992, yang kemudian dirubah menjadi Undang-undang No. 10 tahun 1998, bank syariah dan lembaga keuangan non-bank secara kuantitatif tumbuh dengan pesat. Keberhasilan dan perkembangan bank syariah tentunya tidak terlepas dari strategi manajemen risiko pada bank syariah tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi manajemen risiko dalam meminimalisir *human error* pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Metode dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Tekhnik analisa yang peneliti gunakan yaitu metode analisa deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara berfikir induktif, yaitu menggunakan teori-teori yang ada hubungannya dengan fakta-fakta nyata di lapangan.

Hasil penelitian ini tentang strategi manajemen risiko dalam meminimalisir *human error* pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dengan menerapkan strategi manajemen risiko guna mengendalikan kesalahan manusia yaitu mulai dari memberikan prosedur, instruksi, dan bantuan pekerjaan yang jelas dan akurat, menerapkan rekayasa faktor manusia yang baik untuk sistem kontrol, berikan pelatihan yang relevan, berikan pengawasan yang tepat, yakinkan komunikasi yang baik, pastikan personil memiliki semua kemampuan yang dibutuhkan untuk berhasil dalam tugas yang diberikan. Risiko *human error* pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebesar 10% dalam periode 2016-2017 yang dominan terjadi pada bagian *Customer Cervice* (CS) dan bagian Marketing yang kemudian pada periode 2017-2018 menjadi 7%. Karyawan mampu menjalankan strategi yang diterapkan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, Akan tetapi karyawan menambah porsi kerjanya sendiri agar tugas yang diberikan hari ini selesai agar kemudian hari tidak ada tugas yang menumpuk. Dalam hal ini karyawan mengorbankan lebih banyak waktu dan tenaga diluar waktu kerjanya agar target tercapai dan mengakibatkan karyawan tidak fokus mengerjakan tugas dikarenakan lelah dalam bekerja.

MOTTO

وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ لَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ، قَالُوا إِنَّمَا نَحْنُ مُصْلِحُونَ

Artinya :

ORISINALITAS PENELITIAN

"Dan apabila dikatakan kepada mereka, "Janganlah berbuat kerusakan di bumi",Mereka menjawab, "Sesungguhnya kami justru orang-orang yang melakukan perbaikan".(QS. Al – Baqarah : 11)[1]

Yang bertandatangan di bawahini :

Nama	: Ainun Nafid
NPM	: 141257610
Jurusan	: S1 PerbankanSyariah
Fakultas	: EkonomidanBisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli dari peneliti saya kecuali bagian – bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2019

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
636FAAHF149015443
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ainun Nafid

NPM. 141257610

[1]Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), h.3.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Saya persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Jaenuri dan Ibu Suprihatin S,Pd.i yang telah memberikan kasih sayang, mendoakan, memotivasi, dan berkorban yang tiada hentinya serta menanti dengan sabar keberhasilan studiku.
2. Saudara sekandung Adik Zainul Istighfar dan Qori' Atul Aftitah yang selalu mendoakan, memotivasi dan senantiasa memberi semangat untuk menyelesaikan studi.

3. Dosen pembimbing I Bapak Drs. Tarmizi, M.Ag dan Pembimbing II Ibu Elfa Murdiana, M.Hum yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan para dosen beserta staff karyawan IAIN Metro yang membimbing serta senantiasa memberi arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi.
4. Rekan - rekan seangkatan S1 Perbankan Syariah khususnya kelas E Tahun 2014 yang selalu memberikan support dalam menyelesaikan studi.
5. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.

Penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian proposal skripsi ini penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Jaenuri dan Ibu Suprihatin selaku orang tua penulis,
2. Ibu Prof. Dr. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro,
3. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
4. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah (S1 PBS),
5. Bapak Drs. Tarmizi, M.Ag dan Ibu Elfa Murdiana, M.Hum selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi,

Metro, Oktober 2019

Penulis

Ainun Nafid

NPM. 141257610

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN vi

HALAMAN MOTTO vii

HALAMAN PERSEMBAHAN viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakang Masalah 1

B. Pertanyaan Penelitian 4

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 5

D. Penelitian Relevan 5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Manajemen Risiko 8

1. Pengertian Strategi Manajemen Risiko 8

2. Langkah-langkah Strategi Manajemen Risiko 9

3. Tujuan Strategi Manajemen Risiko 10

B. Human Error 11

1. Pengertian Human Error dalam Aktivitas Lembaga Keuangan Syariah 11

2. Sebab-sebab Terjadinya Human Error 12

3. Langkah-langkah Meminimalisir Terjadinya Human Error 14

C. Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error 15

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian 17

1. Jenis Penelitian 17

2. Sifat Penelitian 17

B. Sumber Data 18

1. Sumber Data Primer 18
2. Sumber Data Sekunder 19
C. Teknik Pengumpulan Data 20
1. Wawancara 20
2. Dokumentasi 21
D. Teknik Analisis Data 21
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN
A. Profil PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 23
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 23
2. Visi dan Misi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 24
3. Denah Lokasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 25
4. Struktur Organisasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 26
5. Produk dan Jasa PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 27
B. Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 28
C. Analisis Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung 33
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 37
B. Saran 38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Outline
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Keterangan Bebas Pustaka
4. Surat Pra Survey
5. Surat Izin Research
6. Surat Izin Tugas
7. Surat Balasan Research
8. Dokumentasi Research
9. SK Bimbingan Skripsi
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah sangat dibutuhkan keberadaanya oleh masyarakat. Dilihat dari sudut pandang islam, Bank Syariah mampu berdiri dan bersaing dengan Bank Konvensional dan Bank Syariah mampu berperan penting dalam aspek kemaslahatan umat. Berkaitan dengan prinsip dasar ekonomi syariah yaitu seperangkat ajaran islam yang menjadi acuan segala aktifitas ekonomi yang dilakukan umat manusia yang mengacu pada prinsip ketauhidan, prinsip istikhlaf (penataan), dan prinsip kemaslahatan.[2]

---

[2] Amirudin K, "*Konseptualisasi Ekonomi dan Keuangan Syariah*", (Sulawesi: Al-Masyrafiah), Vol 1, No 2, h. 11.

Dalam menjalankan aktifitasnya, Lembaga Keuangan atau Perbankan memiliki strategi manajemen risiko guna mengantisipasi segala macam risiko yang dapat muncul agar tercapainya visi dari lembaga keuangan atau perbankan tersebut. Umumnya strategi yang dijalankan ada delapan komponen yaitu formulasi tujuan, Analisis tujuan dan trategi saat ini, analisis lingkungan, analisis sumberdaya, identifikasi kesempatan strategis, pengambilan keputusan strategis, pelaksanaan strategis, evaluasi dan pengendalian strategis. Dan manajemen risiko sendiri adalah suatu proses yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen, dan personil entitas, yang diterapkan dalam penetapan strategi dan diseluruh perusahaan, dirancang untuk mengidentifikasi peristiwa potensial yang dapat memengaruhi entitas, mengelola risiko agar sesuai dengan selera risiko, dan memberikan jaminan yang wajar mengenai pencapaian tujuan entitas (*keberadaan*).[3]

Sesuai PBI No.13/23/PBI/2011 tanggal 2 November 2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah, bank syariah memiliki risiko terekspos 10 (sepuluh) jenis risiko.[4] Dari 10 jenis risiko tersebut yang berkaitan langsung dengan *Human Error* yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung adalah Risiko Operasional yang berkaitan dengan *Customer Cervice* (CS), dan Marketing Bank.[5]

Risiko Operasional sendiri muncul karena lemahnya sistem informasi atau pengawasan internal yang berakibat kerugian yang tidak

---

[3] Setia Mulyawan, *Manajemen Risiko,* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 48.

[4] www.bi.go.id/id/peraturan//perbankan/pages/pbi_132311.aspx

[5] Bapak Sugianto, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Rabu 27 Maret 2019, pukul 16:25 WIB.

diharapkan. Risiko ini mencakup kesalahan manusia (*Human Error*), kegagalan sistem, dan ketidakcukupan prosedur dan kontrol yang akan berpengaruh pada operasional bank.[6]

Dari berbagai risiko Bank Umum Syariah tersebut dapat muncul dikarenakan Sumber Daya Manusia selaku pengelola perbankan sering teledor dan lalai dalam menjalankan tugasnya, sehingga risiko-risiko ini semakin mudah muncul dalam pengelolaan perbankan syariah dan Sumber daya manusia tersebut biasa disebut dengan istilah *Human Error*.

Secara umum, *Human Error* dapat terjadi karena kurangnya pemahaman sumberdaya manusia tentang dunia perbankan dan minim pelatihan pada karyawan. Menurut Atkinson sebab-sebab human error di bagi menjadi tiga bagian yaitu Sebab Primer yang berhubungan dengan individu, misalnya meningkatkan pelatihan, pendidikann dan pemilihan personil. Sebab Manajerial, Kesalahan merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan, pelatihan dan pendidikan mempunyai efek yang terbatas dan penipuan atau kelalaian akan selalu terjadi, tidak ada satupun penekanan penggunaan teknologi yang benar akan mencegah terjadinya kesalahan. Dan yang terahir Sebab Global, karena kesalahan ini berada diluar kontrol manajemen, meliputi tekanan keuangan, tekanan waktu, tekanan sosial dan budaya organisasi.[7]

---

[6] Edi Susilo, *Praktikum Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah 2*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), h. 23.

[7] www.jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html, diunduh pada 26 November 2018.

Menurut pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung yaitu Bapak Sugiyanto, human error yang terjadi selama satu tahun terahir sebesar 10% yang dominan terjadi pada bagian *Customer Service* dan di bagian Marketing. Angka yang dipaparkan memang terlihat kecil, tetapi dapat berpengaruh terhadap tingkat Profitabilitas, Aset, dan Aktifitas Bank. Penanganan yang sangat tepat dengan melakukan pembinaan rutin satu kali dalam sebulan. Pembinaan dialakukan pada awal pengidentifikasian risiko sebagai antisipasi terjadinya risiko dan sesudah terjadinya risiko sebagai bentuk evaluasi.[8]

Berdasarkan pra-survey yang peneliti lakukan, acuan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung terhadap karyawannya yaitu SOP Kepegawaian dengan menerapkan penilaian secara Kualitatif dan Kuantitatif. Penilaian Kualitatif terkait kepribadian, kejujuran, tanggung jawab. Sedangkan penilaian Kuantitatif terkait kinerja karyawan, pencapaian.[9]

Untuk mempertahankan kualitas kinerja Bank, PT.BPRS Aman Syariah Sekampung memberikan tindakan tegas kepada pelaku human error dengan sangasi berat seperti yang terjadi pada tahun 2018 di bulan November, pimpinan Bank melakukan pemberhentian salah satu karyawan dikarenakan target pencapaian di bawah minimum dan tindakan curang (*Fraud*).[10]

---

[8] Bapak Sugianto, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Jumat 23 November 2018, pukul 08:00 WIB.

[9] SOP Kepegawaian, Penilaian Pegawai BPRS Aman Syariah Lampung, Page 5.

[10] Bapak Sugianto, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Jumat 23 November 2018, pukul 08:00 WIB.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUMAN ERROR (STUDY PT. BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)".**

B. Pertanyaan Penelitian

Setelah peneliti memperhatikan fokus penelitian tersebut diatas, maka yang menjadi pertanyaan peneliti adalah Bagaimana Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui bagaimana Strategi Manajemen Risiko yang dilakukan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dalam meminimalisir dan mengatasi Human Error
2. Manfaat Penelitian
   a. Secara teoritis:

      Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen terutama strategi manajemen resiko bank syariah dalam meminimalisir human error.

b. Secara praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan, masukan atau saran bagi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Sebagai masukan bagi pengelola agar dapat mengoptimalkan manajemen perusahaan terutama manajemen resiko dalam meminimalisir human error.

D. Penelitian Relevan

Terdapat penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini, oleh karena itu dalam kajian ini peneliti memaparkan perkembangan karya ilmiah terkait dengan permasalahan yang aka diteliti sehingga akan terlihat dari sisi mana peneliti dalam membuat suatu karya ilmiah, sehingga akan terlihat suatu perbedaan tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing pihak. Dalam melakuka tinjauan terdapat judul yang mengangkat tentang manajemen resiko yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rohman, karya ilmiah yang berjudul "Peran Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan di BMT L-Risma" tugas akhir tahun 2017.[11] Fokus masalahnya adalah bagaimana peran manajemen risiko dalam meminimalisir risiko pembiayaan di BMT L-Risma. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh penulis adalah terletak pada peran Manajemen Risiko. Namun

[11] Abdul Rohman, *Peran Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan di BMT L-Risma*, Skripsi di Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Metro, 2017.

memiliki perbedaan dari sudut pandang peran Managemen Risiko tersebut, pada penelitian ini membahas secara umum terkait pembiayaan di instansi terkait, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis fokus pada pelaku risiko *Human Error*.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Fatin Rahayu, karya ilmiah yang berjudul "Penerapan Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Musyarakah" tugas akhir tahun 2016.[12] Fokus masalahnya adalah bagaimana penerapan manajemen risiko pada pembiayaan musyarakah di BMT Al-Ihsan. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan penulis adalah terletak pada peran manajemen risiko pembiayaan. Namun memiliki perbedaan dari produk pembiayaan. Pada penelitian ini membahas berkaitan dengan produk pembiayaan Musyarakah, sedangkan yang dilakukan oleh penulis fokus pada pelaku risiko *Human Error*.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Umi Fitriani, karya ilmiah yang berjudul "Manajemen Risiko Usaha Boutique Dalam Prespektif Etika Bisnis Islam" tahun 2016.[13] Fokus masalahnya adalah peran manajemen risiko usaha boutique dalam persfektif etika bisnis islam di Reli Boutique Kota Metro. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan penulis adalah berkaitan dengan Manajemen Risiko. Namun memiliki perbedaan dari sudut pandang masalahnya. Pada penelitian ini membahas berkaitan dengan usaha

---

[12] Fatin Rahayu, *Penerapan Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Musyarakah di BMT Al-Ihsan,* Skripsi di Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro, 2016.

[13] Umi Fitriani, *Manajemen Risiko Usaha Boutique Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam pada Reli Boutique Kota Metro,* Skripsi di Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro, 2016.

boutique, sedangkan yang dilakukan penulis fokus pada pelaku risiko *Human Error*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu. Akan tetapi, dalam penelitian yang dikaji oleh peneliti lebih ditekankan pada setrategi manajemen risiko dalam meminimalisir human error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

Strategi merupakan kata turunan dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani yang berarti rencana. Beberapa teori mengartikan strategi sebagai berikut:

Syaiful Sagala mengartikan strategi sebagai sebuah rencana yang komprehensif mengintegrasikan segala *resources* (sumber daya) dan *capabilities* (kemampuan) yang mempunyai tujuan jangka panjang untuk memenangkan kompetisi.

R.G. Murdick dan J.E. Ross mengartikan strategi sebagai konfigurasi tentang hasil yang diharapkan tercapai pada masa depan.[14]

1. Karakteristik Strategi

Rober H. Hayes dan Steven C. Wheelwright mengidentifikasi lima sifat pokok strategi yaitu:

1. *Cakrawala Waktu*. Strategi yang digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang berkaitan dengan waktu dalam arti luas, waktu yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan digunakan untuk mengamati dampaknya.
2. *Dampak*. Meskipun akibat yang ditimbulkan karena mengikuti strategi tertentu tidak tampak untuk jangka waktu yang lama, dampak akhirnya akan sangat berarti.

[14] Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen,* (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 94-95.

3. *Pemusatan Upaya*. Sebuah strategi yang efektif memerlukan pemusatan kegiatan, upaya, atau perhatian seseorang pada rentangan yang sempit dari apa yang dikejar.
4. *Pola keputusan*. Keputusan yang diambil suatu perusahaan harus saling menjunjung, sehingga mengikuti suatu pola yang konsisten.
5. *Peresapan*. Strategi yang mencakup sebuah keadaan aktivitas luas yang beralih dari proses alokasi sumberdaya sampai dengan kegiatan sehari-hari.[15]

2. Proses Perencanaan Strategi

Menurut Mamduh M. Hanafi mengungkapkan ada delapan proses perencanaan strategi yaitu sebagai berikut:

a. Formulasi tujuan
b. Analisis tujuan dan trategi saat ini
c. Analisis lingkungan
d. Analisis sumber daya
e. Identifikasi kesempatan strategis
f. Pengambilan keputusan strategis
g. Pelaksanaan strategis
h. Evaluasi dan pengendalian strategis.[16]

---

[15] Amin Widjaja Tunggal, Manajemen Suatu Pengantar, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h.161.

[16] Badrudin, *Dasar-dasar.*, h. 97.

3. Landasan Teori Strategi dalam Al-Qur'an

الَّذِي لَهُ مُلْكُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَلَمْ يَتَّخِذْ وَلَدًا وَلَمْ يَكُنْ لَهُ
شَرِيكٌ فِي الْمُلْكِ وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ فَقَدَّرَهُ تَقْدِيرًا

"Yang memiliki kerajaan langit dan bumi, tidak mempunyai anak, tidak ada sekutu bagi-Nya dalam kekuasaan (-Nya), dan Dia menciptakan segala sesuatu, lalu menetapkan ukuran-ukurannya dengan tepat."
(Q.S Al-Furqan : 2)[17]

Maksud dari ayat diatas adalah, semua manusia hanya dapat berencana, dan Allah SWT yang memutuskan. Hal ini terdapat pada penggalan ayat yang artinya "*dan Dia menciptakan segala sesuatu, lalu menetapkan ukuran-ukurannya dengan tepat."*

B. Manajemen Risiko

Menurut Hikmat, menyatakan Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif yang didukung oleh sumber-sumber lainya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.[18]

Menurut Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert risiko adalah *uncertainty about future events* (ketidakpastian tentang peristiwa masa depan).[19]

---

[17] Departemen Agama Republik Indonesia*, Al-Quran dan Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), h.799.

[18] *Ibid.,* h. 3.

[19] Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi,* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 279.

Menurut COSO (*Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), Manajemen Risiko adalah suatu proses yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen, dan personil entitas, yang diterapkan dalam penetapan strategi dan diseluruh perusahaan, dirancang untuk mengidentifikasi peristiwa potensial yang dapat memengaruhi entitas, mengelola risiko agar sesuai dengan selera risiko, dan memberikan jaminan yang wajar mengenai pencapaian tujuan entitas (*keberadaan*).[20]

1. Identifikasi Risiko

Indentifikasi Risiko berdasarkan ISO/IEC 31000:2009 dan ISO/IEC 27001.

a. Indentifikasi Risiko berdasarkan ISO/IEC 31000:2009, yaitu:

1) Masukan Identifikasi Risiko, maksudnya ialah apa saja yang dapat terjadi, kapan, dimana, mengapa, dan bagaimana risiko dapat terjadi.

2) Teknik Identifikasi Risiko, yaitu:

a) *Brainstorming* (pengumpulan gagasan) dengan pihak terkait.

b) wawancara langsung kepada pihak yang bertanggung jawab.

c) Kuesioner.

d) *Check List* (alat observasi).

e) Analisis proyek sebelumnya.

f) Analisis SWOT

[20] Setia Mulyawan, *Manajemen Risiko,* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 48.

g) Analisis asumsi dari tim pakar.[21]

b. Indentifikasi Risiko berdasarkan ISO/IEC 27001, yaitu:

1) Identifikasi aset-aset teknologi informasi yang dimiliki oleh organisasi.

2) Identifikasi ancaman pada setiap aset teknologi informasi tersebut.

3) Identifikasi kerentanan yang diakibatkan oleh ancaman.

4) Identifikasi dampak kerugian dalam aspek *confidentiality* (kerahasiaan), *integrity* (tindakan), dan *availability* (kesiapan).[22]

2. Jenis-jenis Risiko Bank Syariah

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 1 1/25/PBI/2010 mengenai Perubahan atas PBI No. 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang penerapan manajemen risiko, terdapat 8 jenis risiko yang wajib dikelola atau dipertimbangkan,[23] yaitu:

a. Risiko Pasar

Risiko yang muncul disebabkan oleh adanya pergerakan variabel pasar (*adverse movement*) dari portifolio yang dimiliki oleh bank, yang dapat merugikan bank. Variabel pasar dalam hal ini

[21] *Ibid,* h. 95.
[22] *Ibid,* h.96
[23] *Ibid*, h. 63.

adalah suku bunga dan nilai tukar termasuk derivasi dari kedua jenis risiko pasar tersebut yaitu perubahan harga.[24]

b. Risiko Likuiditas

Risiko Likuiditas adalah risiko ketidak mampuan sebuah bank dalam memenuhi atau membayar kewajiban keuanganya tepat waktu seperti membayar tabungan pada saat ditarik oleh nasabahnya atau membayar deposito pada saat jatuh tempo dan kewajiban lainya. Dengan terjadinya risiko ini maka bank berkemungkinan akan kehlangan kepercayaan nasabah yang akan berdampak terjadinya penarikan besar-besaran atas simpanan nasabah pada bank.

c. Risiko Kredit

Risiko Kredit adalah risiko tidak kembalinya dana bank yang disalurkan berupa kredit kepada masyarakat baik sebagian atau seluruhnya sesuai dengan perjanjian kredit yang ada. Risiko tersebut mengurangi kemampuan bank dalam memenuhi kewajibanya atau berdampak pada risiko likuiditas. Dampak lebih lanjut dari risiko kredit adalah risiko kerugian dimana bank tidak menerima keuntungan dari kredit yang disalurkanya kepada masyarakat dibalik bank membayar keuntungan dan biaya lainya.

d. Risiko Permodalan

Dengan keterbatasan modal, tidak sedikit bank ditutup atau dilikuidasi oleh otoritas moneter mulai tahun 1997 hingga saat ini

---

[24] Rahmani Timorita Yulianti, "Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah", *Jurnal Ekonomi Islam La-Riba,* Vol. 3, No. 2/ Desember 2009, h. 157.

karena jumlah modal bank tidak cukup untuk memenuhi kewajiban bank setelah bank tertimpa rugi dan ketidakmampuan itu sangat meresahkan masyarakat karena dana yang tersimpan di bank yang dimiliki oleh masyarakat tidak dapat ditarik oleh pemiliknya. Modal bank yang besar akan mengimbangi risiko bank, mampu mengembangkan asset bank, dan mampu menjadi penyangga jika bank mengalami kemerosotan.

e. Risiko Manajemen

Risiko Manajemen adalah siriko kesalahan mengelola risiko atau risiko karena perbuatan yang tercela dari pengelola dan pemilik dalam bidang keuangan karena pelanggaran pengelola dan pemilik terhadap aturan yang telah ditetapkan dalam manajemen. Perbuatan yang tercela adalah perbuatan yang dengan sengaja menggunakan uang atau dana bank untuk kepentingan diri sendiri dalam bentuk korupsi, manipulasi, kolusi dengan debitur dan sejenisnya yang merugikan bank, sehingga bank tidak diuntungkan.[25]

f. Risiko Hukum

Risiko yang disebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis. Kelemahan aspek yuridis antara lain disebabkan oleh adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang

[25] Iwayan Sudirman, *Manajemen Perbankan,* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 183.

mendukung atau kelemahan perikatan seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak dan pengikatan agunan yang tidak sempurna.

g. Risiko reputasi

Risiko yang antara lain disebabkan oleh adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank atau persepsi negatif dari masyarakat terhadap bank.

h. Risiko Strategik

Risiko yang antara lain disebabkan adanya penetapan dan pelaksanaan strategi bank yang tidak tepat, pengambilan keputusan bisnis yang tidak tepat atu kurang responsifnya bank terhadap perubahan eksternal.

i. Risiko Kepatuhan

Risiko yang disebabkan bank tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku. Dalam prakteknya risiko kepatuhan melekat pada risiko bank yang terkait dengan peraturan perundang-undangan.[26]

3. Landasan Manajemen Risiko dalam Al-Qur'an

يَا يُّهَاَ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَا لِغَدٍقَدَّمَتْ ،

وَاتَّقُوا اللَّهَ، إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

[26] Rahmani Timorita Yulianti, Manajemen Risiko., Vol. 3, No. 2/ Desember 2009, h. 157.

"Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (Akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan." **(Q.S Al-Hasyr : 18)**[27]

Dari ayat diatas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa Manajemen Risiko sangat penting berdasarkan penggalan ayat yang artinya *"...Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (Akhirat)..."*. maksudnya adalah memanajemen segala bentuk risiko untuk hari esok, karna segala perbuatan akan mendapat ganjaran dari Allah SWT. Serta ayat diatas bermaksud menyuruh orang-orang beriman agar mengevaluasi persiapannya berupa amal-amal saleh untuk mengurangi kehidupan hari esok (Akhirat).

C. Human Error Dalam Aktifitas Lembaga Keuangan

1. Human Error

Menurut George A. Peters, human error adalah suatu penyimpangan dari standar performansi yang telah ditentukan sebelumnya sehingga menyebabkan adanya penundaan akibat dari kesulitan, maslah, insiden, dan kegagalan.[28]

---

[27] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), h.799.

[28] www.jobsdb.com/articel/human-error, diunduh pada 01 Januari 2019

Sedangkan menurut Hagen dan Mays, human error didefinisikan sebagai kegagalan manusia dalam melakukan suatu tindakan, yang diukur dengan sejumlah kriteria seperti akurasi, rangkaian, atau waktu.[29]

Dalam prakteknya, human error terjadi ketika serangkaian aktifitas di lapangan yang sudah direncanakan, namun berjalan tidak seperti rencana yang sudah di susun sehingga mengalami kegagalan dalam mencapai target. Human error tidak mutlak disebabkan oleh kesalahan manusia, namun dapat terjadi karena kesalahan pada perancangan serta prosedur kerja.

2. Sebab-sebab Human Error

Dalam Lembaga Keuangan atau Bank, kontrol internal biasanya dijadikan kambing hitam atas kegagalan suatu proses operasional bank. Apabila ditelusuri lebih jauh, penyebab sebenarnya berkaitan langsung dengan pegawai bank, masyarakat yang berhubungan dengan bank (nasabah) yang dapat disebabkan oleh aktivitas yang disengaja atau tidak disengaja. Sumber-sumber masalahnya antara lain:

a. Masalah kesehatan dan keamanan.
b. Perputaran pegawai yang tinggi.
c. Internal fraud (kecurangan).
d. Perselisihan perburuhan (perselisihan antara karyawan).
e. Pelaksanaan manajemen yang kurang baik.
f. Kurang melakukan pelatihan karyawan.

[29] Wiwik Budiawan, "Arti Human Error", dalam www.humanerrorblog.wordpress.com diunduh pada 03 Januari 2019.

g. Kurang memberikan pemahaman kepada masyarakat awam tentang lembaga keuangan.

h. Terlalu mengandalkan karyawan kunci.

i. *Trader* (perdagangan dalam valas) yang tidak bertanggung jawab.[30]

Sedangkan penjelasan menurut Atkinson, sebab-sebab human error dapat dibagi menjadi:

a. Sebab-sebab Primer

Merupakan sebab-sebab human error pada level individu. Untuk menghindari kesalahan pada level ini, ahli teknologi cenderung menganjurkan pengukuran yang berhubungan ke individu, misalnya mengingkatkan pelatihan, pendidikann dan pemilihan personil. Bagaimanapun, saran tersebut tidak dapat mengatasi kesalahan yang disebabkan oleh penipuan dan kelalaian.

b. Sebab-sebab Manajerial

Penekanan peran dari pelaku individual dalam kesalahan merupakan suatu hal yang tidak tepat. Kesalahan merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan, pelatihan dan pendidikan mempunyai efekyang terbatas dan penipuan atau kelalaian akan selalu terjadi, tidak ada satupun penekanan penggunaan teknologi yang benar akan mencegah terjadinya kesalahan. Fakta ini telah diakui secara luas pada literatur kesalahan dalam industri yang beresiko tinggi. Karena

[30] Dwiya, "Contoh Risiko Operasional Bank", dalam www.carajadikaya.com/contoh-risiko-operasional-bank/, diunduh pada 03 Januari 2019.

itu merupakan peranan manajemen untuk memastikan bahwa pekerja melakukan pekerjaan dengan semestinya, untuk memastikan bahwa sumber daya tersedia pada saat dibutuhkan dan untuk mengalokasikan tanggung jawab secara akurat diantara pekerjaan yang terlibat.

c. Sebab-sebab Global

Kesalahan yang berada diluar kontrol manajemen, meliputi tekanan keuangan, tekanan waktu, tekanan sosial dan budaya organisasi.[31]

3. Landasan Human Error dalam Al-Qur'an

وَإِذَا يلَِق لَهُمْ لَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ، قَالُوا إِنَّمَا نَحْنُ مُصْلِحُونَ

"Dan apabila dikatakan kepada mereka, "Janganlah berbuat kerusakan di bumi",Mereka menjawab, "Sesungguhnya kami justru orang-orang yang melakukan perbaikan".**(QS. Al – Baqarah : 11)[32]**

Dalam ayat diatas, manusia dilarang membuat kerusakan dimuka bumi (*Human Error*), melainkan diharuskan untuk berbuat kebaikan atau melakukan perbaikan.

D. Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error

---

[31] Denny Bagus, "*Human Error Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya*", dalam http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html diunduh pada 24 Oktober 2018

[32]Departemen Agama Republik Indonesia*, Al-Quran dan Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), h.3.

Menurut wahyudi Strategi Manajemen adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan, penerapan, dan evaluasi tentang keputusan-keputusan strategis antar fungsu-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujan masa mendatang.[33]

Menurut COSO (*Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), Manajemen Risiko adalah suatu proses yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen, dan personil entitas, yang diterapkan dalam penetapan strategi dan diseluruh perusahaan, dirancang untuk mengidentifikasi peristiwa potensial yang dapat memengaruhi entitas, mengelola risiko agar sesuai dengan selera risiko, dan memberikan jaminan yang wajar mengenai pencapaian tujuan entitas (*keberadaan*).[34]

Menurut George A. Peters, human error adalah suatu penyimpangan dari standar performansi yang telah ditentukan sebelumnya sehingga menyebabkan adanya penundaan akibat dari kesulitan, masalah, insiden, dan kegagalan.[35]

Jadi strategi manajemen risiko dalam meminimalisir human error adalah proses yang dilakukan dewan direksi atau komponen-komponen perusahaan dengan menerapkan seni atau ilmu manajemen risiko untuk mengelola risiko yang langsung muncul dari manusia yang melakukan penyimpangan dari standar performasi yang telah ditentukan.

---

[33] Akdon, *Strategi Management For Educational Management,* (Bandung : Alfabeta, 2007), h. 5.

[34] Setia Mulyawan, *Manajemen Risiko,* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 48.

[35] www.jobsdb.com/articel/human-error, diunduh pada 01 Januari 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis, logis, dan berencana untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis data, serta menyimpulkan dengan menggunakan metode, atau teknik untuk mencari jawaban atas permasalahan.[36]

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang bertujuan mempelajari secara insentif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajari sebagai suatu kasus.[37] *Field Research* yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa peneliti akan melakukan penelitian pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung tentang Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam skripsi ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan

---

[36] Suryana, *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), h.14.

[37] *Ibid*, h. 18.

suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.[38] Sedangkan penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif.[39]

Maka deskriptif kualitatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu akan menggambarkan tentang upaya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dalam menerapkan Manajemen Risiko terhadap Human Error yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

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 Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Maka sumber data penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya, seperti tokoh masyarakat, tokoh agama, aparat pemerintahan, dan sebagainya.[40] Dalam pengertian lain sumber data primer adalah data yang dikumpulkan dari tangan pertama dan diolah oleh suatu organisasi dan perseorangan.[41] Sumber data primer yang peneliti temui di lapangan adalah Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

---

[38] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011), h. 34.

[39] *Ibid*, h. 34.

[40] Tajul Arifin, *Manajemen Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), cet I, h. 28.

[41] Mohammad Musa, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: CV. Fajar Agung, 1988), h. 39.

yaitu Bapak Sugiyanto, *Customer service* (CS) atas nama Bella Valentina, dan Eka Wulandari pada bagian Marketing PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu sumber data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, seperti buku-buku tentang *subject matter* yang ditulis orang lain, dokumen yang merupakan hasil penelitian, dan hasil laporan.[42] Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang peneliti dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lengkap. Adapun yang menjadi acuan sumber data sekunder data sekunder dalam penelitian adalah buku, jurnal, artikel, sumber-sumber tertulis lainnya atau data yang berkaitan dengan dokumentasi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Yaitu : Konseptualisasi Ekonomi dan Keuangan Syariah, Manajemen Risiko, www.bi.go.id/id/peraturan//perbankan/pages/pbi, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Praktikum Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah 2, www.jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html, SOP Kepegawaian, Penilaian Pegawai BPRS Aman Syariah Lampung, dan sebagainya.

C. Teknik Pengumpulan Data

[42] Tajul Arifin, *Manajemen Penelitian.*, h. 28.

Selain mengumpulkan data lapangan (*field research*), dalam penelitian ini dibutuhkan data pelengkap yang diambil melalui kepustakaan, peneliti mengumpulkan data dengan bantuan buku-buku, dokumen-dokumen dan lain-lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Dalam penelitian lapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Wawancara/*interview*

Wawancara yaitu teknik untuk mengumpulkan data yang akutrat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.[43] Sedangkan pengertian wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.[44]

Cara yang digunakan peneliti adalah *interview* bebas terpimpin, karena untuk menghindari pembicaraan yang menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti.

Guna memperoleh data yang ada kaitannya dengan penelitian ini, maka peneliti mencari informasi yang diperlukan tentang Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dengan melakukan wawancara kepada Bapak

---

[43] *Ibid*., h. 85

[44] Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), cet VIII, h. 83.

Sugiyanto selaku Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dan Karyawan yang bekerja di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung pada bagian Customer Service atas nama Bella Valentina, dan pada bagian Marketing yaitu Eka Wulandari.

2. Dokumentasi

Merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data tertulis yang menggandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.[45]

Dalam penelitian ini data yang dicari dan dikumpulkan oleh peneliti dari Pimpinan, Karyawan pada bagian *Customer Service* dan Marketing PT. BPRS Aman Syariah Sekampung adalah data mengenai sejarah berdirinya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, visi dan misi, struktur organisasi dan produk-produk pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah "proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterprestasikan".[46] Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari PT. BPRS Aman Syariah Sekampung akan diolah dengan menggunakan metode kualitatif.

---

[45] *Ibid*, h. 152.

[46] Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1995), h. 263.

Metode kualitatif maksudnya data yang diperoleh diuraikan sedemikian rupa dan disertai pembahasan dan kemudian hasil analisa tersebut dilaporkan dalam bentuk laporan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah.

Sedangkan data hasil dokumen digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan cara berfikir induktif. Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa "berfikir induktif berangkat dari fakta atau peristiwa yang khusus konkrit itu ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum".[47]

Dengan cara berfikir induktif, peneliti dapat mengetahui apakah penerapan strategi manajemen risiko pada PT. BPRS Aman Syariah mampu meminimalisir terjadinya Human Error serta upaya apa saja yang dilakukan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dalam meminimalisir dan mengatasi *Human Error*.

---

[47] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Yayasan Penertiban Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1984) h. 42.

BAB IV
LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Profil PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

Dengan berlandaskan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan PBI No.11/23/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah serta SE BI No. 11/34/DPbS tanggal 23 Desember 2009 perihal Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, maka di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur direncanakan mendirikan PT. BPRS AMAN SYARIAH sebagai community bank.Dan sesuai dengan PBI No.11/23/PBI/2009 BPRS hanya dapat didirikan dengan izin Bank Indonesia yaitu izin prinsip dan izin usaha. Untuk izin prinsip salah satunya adanya studi kelayakan menegenai peluang pasar dan potensi ekonomi. [48]

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calaon pemegang saham PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Pebruari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia (Menkumham) Nomor : AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Pebruari

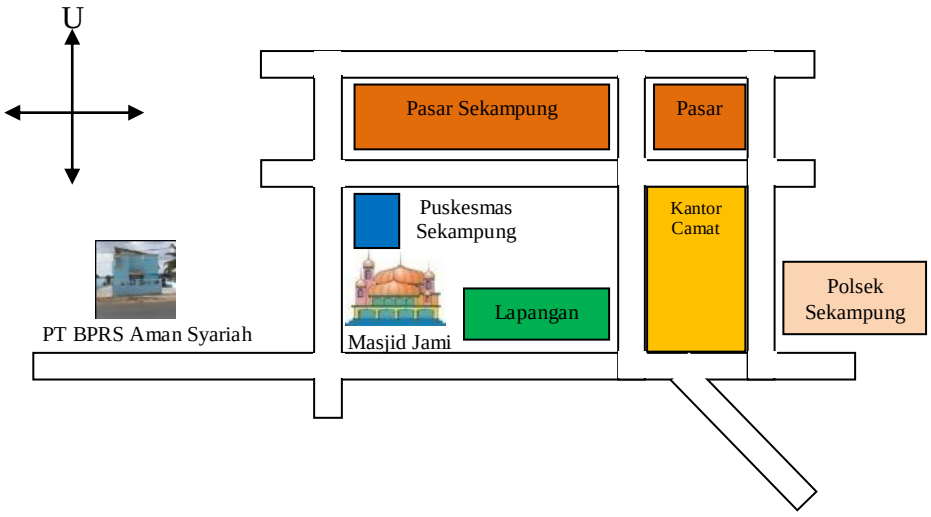
[48] *Ibid*.

2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasioanalnya PT.BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengelolaan yang dilakukan oleh Direksi dan pengawasan yang dilakukan Dewan Komisaris serta pengawasan secara syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).[49]

Dalam hal ini penulis dapat mengemukakan bahwa PT BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singakatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan pola syariah.

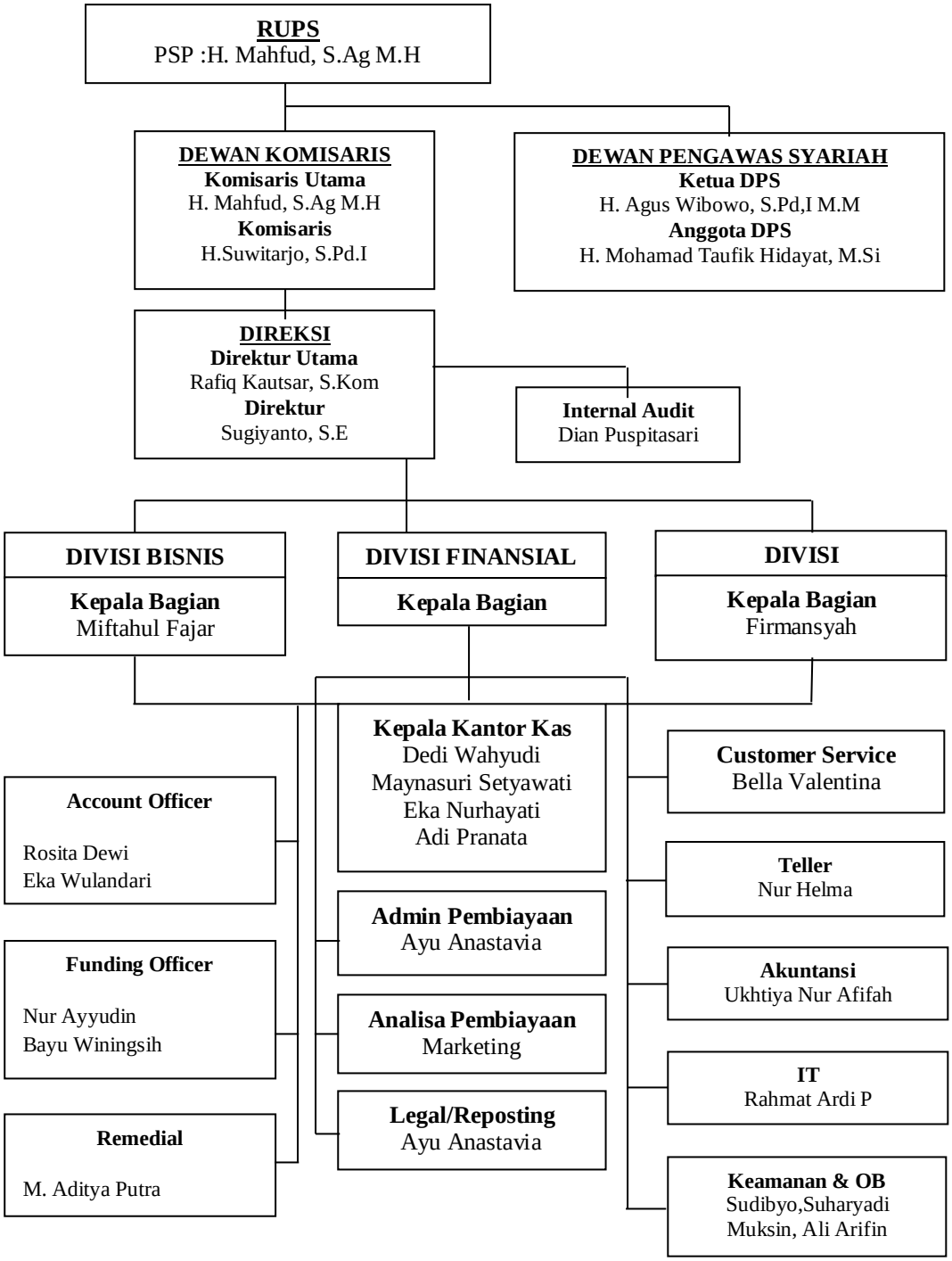
[49]Dokumentasi,*Anggaran Dasar PT BPRS Aman Syariah,* dikutip pada tanggal 30 Juli 2019, Pukul 15.00 WIB.

2. Denah Lokasi PT. BPRS Aman Syariah



3. Struktur Organisasi PT BPRS Aman Syariah

SUSUNAN ORGANISASI
PT BPRS AMAN SYARIAH
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR 2019.[50]



[50] Dokumentasi PT BPRS Aman Syariah, *Struktur Organisasi*, dikutip pada tanggal 30 Juli 2019, Pukul 10.00 WIB.

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang membawahi Dewan Komisaris H. Mahfud, S.Ag,MH dan H. Suwitarjo, S.Pd.I. Dewan Direksi Rafiq Kautsar, S.Kom dan Sugiyanto S.E dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) H. Agus Wibowo, S.Pd.I, M.M dan H. Mohamad Taufik Hidayat, M.Si. Dalam pengelolaannya Dewan Direksi membawahi Bagian Operasional, Bagian Umum dan SDM serta Bagian Marketing Penyaluran dan Pendanaan, selain itu membawahi Internal Audit.[51]

B. Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

Risiko yang muncul dari manusia atau yang biasa disebut *Human Error*, sangat jarang terekspos karena biasanya sistem pelengkap yang ada di suatu perusahaan dijadikan kambing hitam sebagai terjadinya suatu risiko. Sekecil apapun tingkat presentasi risiko Human Error yang terjadi di suatu perusahaan, akan berdampak besar bagi kelangsungan berjalannya perusahaan dikarenakan risiko Human Error berpengaruh terhadap tingkat Profitabilitas, Aset, dan Aktifitas Bank.

Peneliti mengadakan wawancara terkait Strategi Manajemen Risiko dalam Memeinimalisir Human Error dengan Bapak Sugianto, S.E selaku Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebagai berikut:

[51]*Observasi*, 30 Juli 2019, Pukul 10.00 WIB

Bapak Sugiyanto selaku pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung mengatakan bahwa Risiko Human Error yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebesar 10% dalam periode 2016-2017 dominan terjadi pada bagian *Customer Service* dan di bagian Marketing yang sekarang menjadi 7% dalam periode 2017-2018.[52]

a. Sebab Primer

Merupakan sebab-sebab human error pada level individu. Untuk menghindari kesalahan pada level ini, ahli teknologi cenderung menganjurkan pengukuran yang berhubungan ke individu, misalnya mengingkatkan pelatihan, pendidikann dan pemilihan personil. Bagaimanapun, saran tersebut tidak dapat mengatasi kesalahan yang disebabkan oleh penipuan dan kelalaian.[53]

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung memaparkan bahwa kelalaian karyawan atau Human Error yang muncul pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dominan terjadi pada bagian Marketing yang teledor dalam mengumpulkan berkas nasabah sehingga perlu kerja dua kali atau kembali lagi ke tempat nasabah untuk mengumpulkan berkas nasabah. Pada bagian *Customer Service*

---

[52] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[53] Denny Bagus, "*Human Error Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya*", dalam http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html diunduh pada 24 Oktober 2018

yang tidak fokus dalam melayani nasabah sehingga nasabah ada yang komplain.[54]

b. Sebab Manajerial

Penekanan peran dari pelaku individual dalam kesalahan merupakan suatu hal yang tidak tepat. Kesalahan merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan, pelatihan dan pendidikan mempunyai efekyang terbatas dan penipuan atau kelalaian akan selalu terjadi, tidak ada satupun penekanan penggunaan teknologi yang benar akan mencegah terjadinya kesalahan..[55]

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung memaparkan bahwa pelatihan karyawan sudah diberikan dan dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan sekali sehingga dapat dikalkulasikan satu tahun ada empat kali melakukan pelatihan karyawan agar matang dalam bidangnya masing-masing. Dan melakukan pembinaan rutin dalam kurun waktu satu bulan sekali guna memantau berjalannya aktifitas karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan sesuai porsinya masing-masing.[56] Agar tugas dan amanah yang diberikan selesai dalam waktu yang ditentukan, karyawan mengorbankan lebih

---

[54] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[55] Denny Bagus, "*Human Error Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya*", dalam http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html diunduh pada 24 Oktober 2018

[56] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

banyak tenaga dan waktu diluar jam kerja sehingga tidak ada tugas yang menumpuk.[57]

c. Sebab Global

Kesalahan yang berada diluar kontrol manajemen, meliputi tekanan keuangan, tekanan waktu, tekanan sosial dan budaya organisasi.[58]

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah memaparkan bahwa apabila ada karyawan yang sedang tidak mampu bekerja dikarenakan sakit, diberikan keringanan untuk tidak masuk bekerja dan posisi yang kosong diisi oleh karyawan yang mampu mengisinya. Dalam hal ini tidak lupa melakukan pemantauan aktifitas karyawan diluar aktifitas kantor, sehingga masalah-masalah personal karyawan tidak dibawa pada jam kerja.[59]

Cara paling efektif untuk mengendalikan kesalahan manusia adalah dengan menerapkan sistem yang baik. Sistem memperhatikan faktor manusia (aspek apa pun dari tempat kerja atau implementasi pekerjaan yang membuatnya lebih mungkin untuk membuat kesalahan atau kekeliruan). Langkah yang dapat diambil adalah [60]:

a. Memberikan prosedur, instruksi, dan bantuan pekerjaan yang jelas dan akurat.

---

[57] Bella Valentina, Customer Service PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*,Pada Tanggal 20 September 2019, Pukul 17.25 WIB.

[58] Denny Bagus, "*Human Error Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya*", dalam http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html diunduh pada 24 Oktober 2018

[59] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[60] www.pengertianartidefinisidari.blogspot.com/kesalahan-manusia-human-error, diunduh pada 20 Juni 2019.

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung melakukan tindakan berupa pemberian tugas sesuai porsi dan posisi kerja masing-masing, saling menjaga komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, dan memaksimalkan fungsi pengawasan.[61]

b. Menerapkan rekayasa faktor manusia yang baik untuk sistem kontrol, proses, peralatan dan lingkungan kerja.

c. Berikan pelatihan yang relevan

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung memberikan pelatihan karyawan dalam kurun waktu tiga bulan sekali sehingga dapat dikalkulasikan satu tahun ada empat kali melakukan pelatihan karyawan agar matang dalam bidangnya masing-masing.[62]

d. Berikan pengawasan yang tepat

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung selalu memberikan pengawasan kepada setiap karyawan, sehingga segala bentuk kegiatan kantor yang dijalankan oleh karawan dibidangnya masing-masing dapat terkontrol. Karena setiap bidang dikepalai oleh orang yang dipercayai pimpinan untuk meneruskan pengawasan kepada bawahannya lagi yang kemudian memberikan laporan kepada pimpinan.[63]

e. Yakinkan komunikasi yang baik

---

[61] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[62] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[63] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung berusaha semaksimal mungkin menjaga komunikasi yang baik kepada karyawan, terutama apa bila ada karyawan yang bermasalah. Namun terkadang kepala bidang yang memberi informasi kebawahannya kurang akurat sehingga terjadi *miss comunication.*[64]

f. Pastikan personil memiliki semua kemampuan yang dibutuhkan untuk berhasil dalam tugas yang diberikan.

Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung memberikan pelatihan kepada setiap karyawan di bidangnya masing-masing agar para personil yang bertugas mampu menjalankan tugas yang diberikan sesuai prosedur dan perintah.[65] Dalam hal ini terkadang masih ada karyawan yang lalai dalam menjalankan tugas dikarenakan kurang fokus dalam mengikuti pelatihan yang diberikan.[66]

C. Analisis Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

Dalam suatu perusahaan, Strategi Manajemen Risiko sangat penting dalam keamanan proses pengelolaan perusahaan. Dan komponen-komponen perusahaan yang menjalankan strategi manajemen risiko tersebut dituntut untuk mampu mengelola risiko dan tindakan dari

---

[64] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[65] Bapak Sugianto, Selaku Pimpinan BPRS Aman Syariah Sekampung,*Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 16.47 WIB.

[66] Bapak Firmansyah, Selaku Kepala Bagian BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Pada Tanggal 20 September 2019 Pukul 17.15 WIB.

komponen-komponen perusahaan sangatlah berpengaruh dalam menentukan berhasil atau tidaknya dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Dari sekian banyak risiko yang muncul di Bank atau Lembaga Keuangan Syariah, Risiko Human Error masih menjadi risiko yang dianggap masalah kecil bagi perusahaan. Padahal risiko yang muncul dari komponen perusahaan atau pengelola sistem sangat berpengaruh besar terhadap tingkan Profitabilitas, Aset, dan Aktifitas Bank.

Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung selaku komponen utama yang menetapkan Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, sudah semaksimal mungkin melakukan tindakan dalam meminimalisir terjadinya human error. Langkah yang dilakukan meliputi melakukan fungsi pengawasan, kontrol terhadap atasan dan bawahan, pelatihan karyawan, dan memaksimalkan kemampuan karyawan pada bidangnya masing-masing. Dengan demikian, karyawan selaku komponen perusahaan yang menjalankan dan mengelola perusahaan diharapkan mampu menjalankan misi perusahaan sesuai bidangnya masing-masing guna tercapainya visi perusahaan yang diharapkan.

Dari berbagai komponen terkait Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung segala bentuk tindakan karyawan dalam mengelola perusahaan sesuai bagiannya masing-masing, Pimpinan PT. BPRS Aman

Syariah Sekampung dan dibantu oleh Kabag masing-masing bagian, melakukan penilaian karyawan dan dimasukan kedalam Rapor Karyawan. Hal ini memudahkan Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dalam mengawasi, mengevaluasi segala bentuk tindakan karyawan selaku komponen perusahaan. Akan tetapi dari segala macam Strategi Manajemen Risiko dalam Meminilasir Human Error, tingkat presentase Human Error yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung hanya berkurang sedikit saja. Dalam hal ini perlunya pengembangan Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung agar Human Error yang terjadi dapat semakin kecil tingkat presentase terjadinya Human Error.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung selalu berupaya agar Strategi Manajemen Risiko yang disusun dan diterapkan mampu sepenuhnya meminimalisir terjadinya Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai dengan pemaparan bahwa Risiko Human Error yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebesar 10% dalam periode 2016-2017 dominan terjadi pada bagian *Customer Service* dan di bagian Marketing yang sekarang menjadi 7% dalam periode 2017-2018. Sehingga perlu ditingkatkan lagi Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung agar presentase Risiko Human Error semakin mengecil menjadi 5% pada periode berikutnya.

Penerapan terhadap Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error, Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung melakukan fungsi pengawasan, kontrol terhadap atasan dan bawahan, pelatihan karyawan, penilaian karyawan (Rapor Karyawan), dan memaksimalkan kemampuan karyawan pada bidangnya masing-masing. Dengan demikian, karyawan selaku komponen perusahaan yang menjalankan dan mengelola perusahaan diharapkan mampu menjalankan misi perusahaan sesuai bidangnya masing-masing guna tercapainya visi perusahaan yang diharapkan.

Karyawan mengatakan Langkah-langkah dalam Meminimalisir Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sepenuhnya mampu diterapkan dan dijalani oleh komponen-komponen perusahaan. Akan tetapi karyawan menambah porsi kerjanya sendiri agar tugas yang diberikan hari ini selesai agar kemudian hari tidak ada tugas yang menumpuk. Dalam hal ini karyawan mengorbankan lebih banyak waktu dan tenaga diluar waktu kerjanya agar target tercapai dan mengakibatkan karyawan tidak fokus mengerjakan tugas dikarenakan lelah dalam bekerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error yang di dijalankan oleh PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sudah dangat baik dikarenakan posisi seorang pemimpin yang sangat berperan disini sudah berusaha semaksimal mungkin merancang dan menerapkan Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error dengan Memberikan prosedur, instruksi, dan bantuan pekerjaan yang jelas, Memberikan pelatihan yang relevan, Memberikan pengawasan yang tepat, Saling menjaga komunikasi dengan baik, dan Memaksimalkan setiap komponen memiliki keahlian sesuai dengan posisinya masing-masing agar mampu menjalankan tugas yang diberikan.

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung selalu berupaya meminimalisir segala bentuk Risiko yang muncul terutama Risiko Human Error. seperti gambaran yang sudah peneliti paparkan yaitu Risiko Human Error yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sebesar 10% dalam periode 2016-2017 dominan terjadi pada bagian *Customer Service* dan di bagian Marketing yang sekarang menjadi 7% dalam periode 2017-2018.

Dalam hal ini Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung sudah sangat baik dalam meminimalisir Human Error, hanya saja terdapat beberapa point yang

berpengaruh terhadap terjadinya Human Error tersebut. Seperti halnya pengawasan yang dilakukan kurang maksimal sehingga karyawan rela mengorbankan waktu dan tenaga diluar jam kerja untuk menyelesaikan tugas sehingga hal ini dapat berujung pada terjadinya human error. terlebih lagi karyawan tidak memaksimalkan keringanan izin kerja bila sedang dalam keadaan tidak memungkinkan untuk bekerja atau sakit.

B. Saran

1. Pimpinan PT. BPRS Aman Syariah Sekampung diharapkan lebih memaksimalkan fungsi pengawasan kepada karyawan agar karyawan tidak memaksakan diri untuk memaksimalkan tanggung jawab diluar jam kerja yang dapat berujung terjadinya Human Error.
2. Karyawan harus bijak dalam mengambil keputusan, dengan memilih untuk tidak memaksakan diri diluar jam kerja dan memanfaatkan keringanan yang diberikan apabila sedang tidak enak badan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rohman, *Peran Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan di BMT L-Risma,* Skripsi di Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Metro, 2017.

Akdon, *Strategi Management For Educational Management,* Bandung : Alfabeta, 2007.

Akdon, *Strategi Management,* Bandung : Alfabeta, 2007.

Amirudin K, "*Konseptualisasi Ekonomi dan Keuangan Syariah*", Sulawesi: Al-Masyrafiah.

Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen,* Bandung: Alfabeta, 2014.

Bapak Sugianto, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Jumat 23 November 2018..

Bapak Sugianto, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Jumat 23 November 2018.

Bapak Sugianto, Pimpinan PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, Rabu 27 Maret 2019.

Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian,* Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Denny Bagus, "*Human Error Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya*", dalam http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html diunduh pada 24 Oktober 2018

Dwiya, "Contoh Risiko Operasional Bank", dalam www.carajadikaya.com/contoh-risiko-operasional-bank/, diunduh pada 03 Januari 2019.

Edi Susilo, *Praktikum Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah 2,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.

Fatin Rahayu, *Penerapan Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Musyarakah di BMT Al-Ihsan,* Skripsi di Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro, 2016.

Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi,* Bandung: Alfabeta, 2014.

Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian,* Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011.

Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995

Mohammad Musa, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: CV. Fajar Agung, 1988.

Setia Mulyawan, *Manajemen Risiko*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Setia Mulyawan, *Manajemen Risiko*, Bandung: Pustaka Setia, 2015

Setia Mulyawan, *Manajemen Risiko*, Bandung: Pustaka Setia, 2015

SOP Kepegawaian, Penilaian Pegawai BPRS Aman Syariah Lampung, Page 5.

Suryana, *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Yayasan Penertiban Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1984.

Tajul Arifin, *Manajemen Penelitian*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013.

Tajul Arifin, *Manajemen Penelitian.*,

Umi Fitriani, *Manajemen Risiko Usaha Boutique Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam pada Reli Boutique Kota Metro*, Skripsi di Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro, 2016.

Wiwik Budiawan, "Arti Human Error", dalam www.humanerrorblog.wordpress.com diunduh pada 03 Januari 2019.

www.bi.go.id/id/peraturan//perbankan/pages/pbi_132311.aspx, diunduh pada 01 Januari 2019.

www.jobsdb.com/articel/human-error, diunduh pada 01 Januari 2019.

www.jobsdb.com/articel/human-error, diunduh pada 01 Januari 2019.

www.jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/human-error-definisi-pendekatan-dan.html, diunduh pada 26 November 2018.

www.jurnal-sdm.blogspot.com/konsep-strategi-definisi-perumusan. diunduh pada Kamis 4 Juli 2019

www.maxmanroe.com/pengertian-manajemen-risiko, diunduh pada 4 Juli 2019.

www.pengertianartidefinisidari.blogspot.com/kesalahan-manusia-human-error, diunduh pada 20 Juni 2019.

www.pengertianartidefinisidari.blogspot.com/kesalahan-manusia-human-error, diunduh pada 20 Juni 2019.

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.metrouniv.ac.id, *email* iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1024/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2018 28 Mei 2018
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:
1. Drs. Tarmizi, M.Ag
2. Elfa Murdiana, M.Hum

di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Ainun Nafid
NPM : 141257610P
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Strategi Menejemen Resiko Bank Syariah Dalam Meminimalisir Human Error (Study Kasus Bank Aman Syariah Sekampung)

Dengan ketentuan :
1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
   a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
   b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
   a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
   b. Isi ± 3/6 bagian.
   c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd & Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan Saudara Ainun Nafid**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **AINUN NAFID**
NPM : 141257610
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR *HUMAN ERROR* (Studi Pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung)**

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

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Oktober 2019

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Drs. Tarmizi, M.Ag	**Elfa Murdiana, M.Hum**
NIP. 19601217 199003 1 002	NIP. 19801206 200801 2 010

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.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-888/In.28/S/OT.01/10/2019

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

Nama : Ainun Nafid
NPM : 141257610
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141257610.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 30 Oktober 2019
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

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.metrouniv.ac.id; *email:* lainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1596/In.28.3/D.1/PP.00.9/07/2018 Metro, 10 Juli 2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Izin Pra Survey**

Kepada Yth,
Pimpinan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur
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	:	Ainun Nafid
NPM	:	141257610
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi	:	S1 Perbankan Syari'ah
Judul	:	Strategi Manajemen Resiko Dalam Meminimalisir Human Error (Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung).

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,

Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 19650111 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) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2014/In.28/D.1/TL.00/07/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur Utama PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2013/In.28/D.1/TL.01/07/2019, tanggal 24 Juli 2019 atas nama saudara:

Nama	: **AINUN NAFID**
NPM	: 141257610
Semester	: 11 (Sebelas)
Jurusan	: S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUMAN ERROR (STUDY PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 24 Juli 2019
Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001

PT.BPR SYARIAH
BANK AMAN SYARIAH
Jl. Raya Desa Sumbergede Kec. Sekampung Kab. Lampung Timur Telp. 0725 5 100 000

Lampung Timur, 05 Agustus 2019

No : 039/Research/BAS/VIII/2019
Lamp : -

Kepada Yth.
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
di.
Kota Metro

Perihal : Pemberian Izin Research

Assalamu'alaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor : 20144/In.28/D.I/TL.00/07/2019 tanggal 24 Juli 2019 perihal Permohonan Izin Research pada PT BPRS Aman Syariah Lampung, dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui permohonan Izin Research, atas nama saudara :

Nama	:	**AINUN NAFID**
NPM	:	141257610
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi	:	S1 Perbankan Syariah
Judul	:	***"Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error (Study PT BPRS Aman Syariah Sekampung)."***

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

PT. BPRS AMAN SYARIAH

SUGIYANTO, S.E
Direktur

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

SURAT TUGAS

Nomor: 2013/In.28/D.1/TL.01/07/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	AINUN NAFID
NPM	:	141257610
Semester	:	11 (Sebelas)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syari'ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUMAN ERROR (STUDY PT.BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG)".
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 : 24 Juli 2019

Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001

PT. BPRS AMAN SYARIAH * LAMPUNG - INDONESIA

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Direktur

DOKUMENTASI WAWANCARA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti dengan nama Ainun Nafid NPM. 141257610 bertempat tinggal di Kelurahan Iring Mulyo Kecamatan Metro Timur dan Lahir pada tanggal 04 Desember 1995, anak pertama dari pasangan Bapak Jaenuri dan Ibu Suprihatin.

Pendidikan Sekolah Dasar Peneliti tempuh di SD Negeri 02 Metro Timur dan selesai pada tahun 2008. Kemudian dilanjutkan Sekolah Menengah Pertama peneliti tempuh di MTs Negeri 01 Batanghari dan selesai pada tahun 2011. Selanjutnya Sekolah Menengah Atas peneliti tempuh di MAN 2 Metro dan selesai pada tahun 2014. Dan melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di IAIN Metro pada tahun ajaran 2014/2015.