

**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KC BENGKULU S  
PARMAN I**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH :**

**Zuyana Eka Prakarsa  
2011140081**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU  
2024 M/1445**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172 Website:

[www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir yang berjudul "Manajemen Risiko Operasional  
Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I" yang  
disusun oleh :

Nama : Zuyana Eka Prakarsa  
Nim : 2011140081  
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim  
Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk  
diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati  
Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 26 April 2024 M  
1445H

Pembimbing I

Idwal B.M.A  
NIP. 198307092009121005

Pembimbing II

Rahmat Putra Ahmad  
Hasibuan, M.Si  
NIP.199104172020121010

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M

NIP. 197904162007012020





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul "*Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I*" yang disusun oleh:

Nama : Zuyana Eka Prakarsa

NIM : 2011140081

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 31 Mei 2024/ 23 Dzulqaidah 1445 Hijriah

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2024 M  
1445 H

**Tim Sidang Munaqosyah**

Ketua

Sekretaris

Prof. Andang Sunarto, Ph.D

Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si

NIP. 197611242006041002

NIP. 199104172020121010

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Andang Sunarto, Ph.D

Herlina Yustati, MA. Ek.

NIP. 197611242006041002

NIP. 198505222019032004

Mengetahui,  
Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah penulis dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2024 M

1445 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Zuyana Eka Prakarsa

NIM 2011140081

## ABSTRAK

Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia  
(BSI) KC Bengkulu S Parman I  
Oleh Zuyana Eka Prakarsa, NIM 2011140081

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I, serta untuk mengetahui Apa saja Resiko Operasional Pada Sistem IT Dan Human Error Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I dan Cara Memanajemennya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sumber datanya adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, dan dokumentasi. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I menghadapi risiko operasional yang disebabkan oleh *Human Error* dan kegagalan sistem IT. Contoh kasus meliputi serangan ransomware, *computer dowd*, *ATM error*, Pemadan Listrik dan kesalahan dalam penginputan data serta transaksi oleh karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan dan mengelola manajemen risiko operasional dengan baik, baik dalam konteks penggunaan sistem IT maupun dalam penanganan *human error*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang praktik terbaik dalam manajemen risiko operasional dan kontribusi bank dalam menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah.

**Kata kunci: Manajemen Resiko, Operasional, Sistem IT, *Human Error***

## **ABSTRACT**

Operational Risk Management At Bank Syariah Indonesia (BSI)  
KC Bengkulu S Parman I  
By Zuyana Eka Prakarsa, NIM 2011140081

This research aims to determine operational risk management at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I, as well as to find out what operational risks are in the IT system and human error at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I and how to manage them. This research uses a qualitative descriptive method, the data sources are primary and secondary data. Data collection techniques include interviews and documentation. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I faces operational risks caused by Human Error and IT system failure. Examples of cases include ransomware attacks, computer crashes, ATM errors, power outages and errors in data input and transactions by employees. The research results show that Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I has demonstrated a strong commitment to implementing and managing operational risk management well, both in the context of using IT systems and in handling human error. Thus, it is hoped that this research will provide valuable insight into best practices in operational risk management and the contribution of banks in maintaining customer security and trust.

**Keywords: Risk Management, Operations, IT Systems, Human Error**

## MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya pertolongan akan datang bersama kesabaran”.

HR. Ahmad



## PERSEMBAHAN

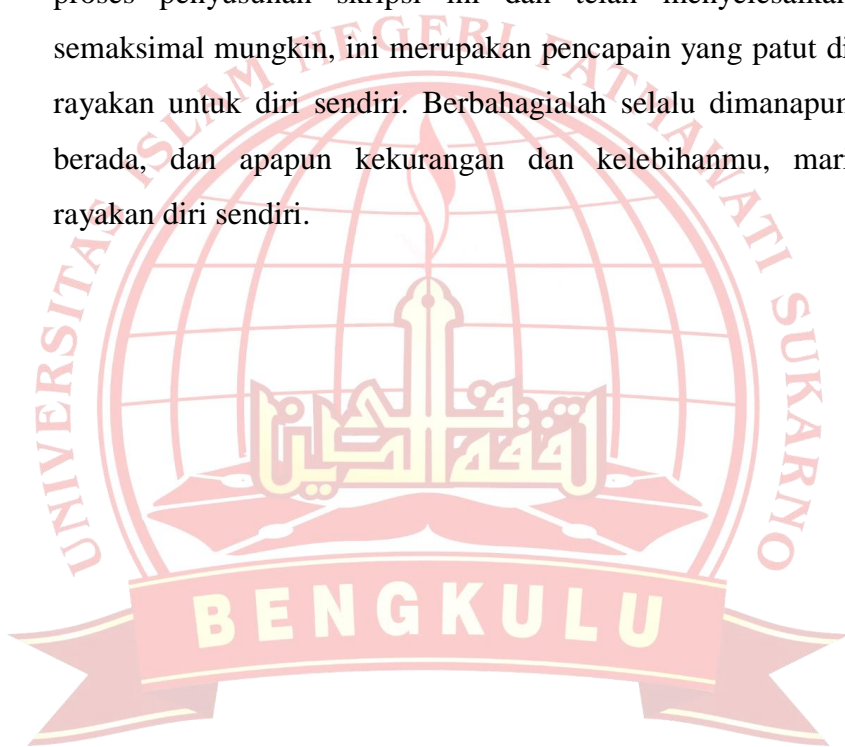
Puji Syukur kepada Allah SWT atas dukungan dan do'a dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu Skripsi ini ku persembahkan:

1. Untuk kedua orang tuaku Bapak Tukarman dan Ibu Neneng Suhanah tercinta, Terhebat, terkasih, dan tersayang, terimakasih atas semua kasih sayang, do'a dan dukungan (moral dan material) dan tak pernah lelah selalu berdoa, menyemangati, serta memberikan motivasi kepada anakmu ini sampai berhasil Menyusun skripsi. Terima kasih atas semua yang engkau berikan tanpa mengharap imbalan apapun, semoga persembahan ini menjadi wujud kecil menghargakanku atas segala pengorbanan dan kasih sayang kalian.
2. Untuk Adikku Qeiser Gentza Abyas terimakasih selalu memberikan dukungan, canda dan tawanya sehingga membuatku semangat dalam menyusun skripsi ini.
3. Terima kasih yang tak terhingga untuk dosen-dosenku, terutama kepada dosen pembimbingku Bapak Rahmat Putra Ahmad Hasibuan M.Si dan Bapak Idwal B,M.A yang telah membimbingku dengan baik dan penuh kesabaran, kalau bukan karena kalian skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.



4. Teruntuk sahabat seperjuanganku Dea Roma Dania dan Samsul Rizki yang selalu membantu, menemani semua perjalananku menghadapi skripsi ini, membantuku melewati semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi, memberikan canda tawa di setiap harinya, terima kasih sudah kuat, hebat dan sabar dalam menghadapi tantangan demi bersama demi mendapatkan gelar sarjana ini.
5. Teruntuk sahabatku Yelta Pebriani dan Heli Pera Mistika terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik selama ini, yang selalu siap mendengarkan keluh-kesahku dan memberi saran yang bijak dalam mengambil keputusan, yang selalu menghiburku di saat-saat terpuruk.
6. Seluruh teman-teman seperjuanganku perbankan syariah khususnya kelas C yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, tanpa semangat, dukungan dan bantuan dari kalian, tidak mungkin membawaku sampai ke titik ini. Terima kasih untuk canda, tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama.
7. Untuk Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi perbankan syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
8. Almamaterku (UINFAS Bengkulu) tercinta yang selalu ku banggakan.
9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri yaitu Zuyana Eka Prakarsa, terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih

sudah selalu berusaha menjadi yang terbaik walaupun terkadang apa yang diinginkan tidak selalu tercapai, terima kasih sudah selalu mencoba bangkit ketika terluka, terima kasih untuk semua hal-hal yang tidak bisa diceritakan, terima kasih sudah memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, dan apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari rayakan diri sendiri.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah (tuliskan masalah Saudara) dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Zulkarnain , M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Idwal B, M.A selaku Pembimbing I, telah memberikan waktu yang tidak terbatas dalam memberikan bimbingan, memberikan arahan dan nasehat, memberikan saran dan masukan, serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh



karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, \_\_\_\_\_ M

H

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

**PERSETUJUAN PEMBIMBING..... i**

**PENGESAHAN..... ii**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....ii**

**ABSTRAK .....iv**

**ABSTRACT ..... v**

**MOTTO .....vi**

**PERSEMBAHAN.....vii**

**KATA PENGANTAR..... x**

**DAFTAR ISI..... xiii**

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

**BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.**

**A. Latar Belakang Masalah ... Error! Bookmark not defined.**

**B. Batasan Masalah ..... Error! Bookmark not defined.**

**C. Rumusan Masalah ..... Error! Bookmark not defined.**

**D. Tujuan penelitian ..... Error! Bookmark not defined.**

**E. Kegunaan penelitian ..... Error! Bookmark not defined.**

**F. Penelitian terdahulu..... Error! Bookmark not defined.**

**G. Metode Penelitian..... Error! Bookmark not defined.**

**1. Jenis dan Pendekatan PenelitianError! Bookmark not defined.**

**2. Waktu dan Tempat PenelitianError! Bookmark not defined.**

**3. Informan Penelitian.. Error! Bookmark not defined.**

**4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan DataError! Bookmark not def**



5. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Sistematika Penulisan	..... Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	..... Error! Bookmark not defined.
A. Perbankan Syariah	..... Error! Bookmark not defined.
B. Manajemen Risiko	..... Error! Bookmark not defined.
C. Manajemen Risiko pada Perbankan Syariah	Error! Bookmark not defined.
D. Resiko Operasional	..... Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Konseptual	..... Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	Error!
	Bookmark not defined.
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	Error! Bookmark not defined.
B. Visi dan Misi	..... Error! Bookmark not defined.
C. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)	
KC Bengkulu S Parman 1	..... Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	Error!
	Bookmark not defined.
1. Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I	..... Error! Bookmark not defined.
2. Manajemen Resiko Operasional Pada Sistem IT Dan <i>Human Error</i> Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V PENUTUP</b>	..... Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	..... Error! Bookmark not defined.
B. Saran	..... Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR PUSTAKA** ..... Error! Bookmark not defined.

**LAMPIRAN**





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Validasi Tugas Akhir ....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Seminar Proposal..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Surat Penunjukkan Pembimbing ...**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Surat Keterangan Perubahan Judul**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Halaman Persetujuan Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Pedoman Wawancara .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Mohon Izin Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian..**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9 Lembar Bimbingan..**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 10 Lembar Bimbingan **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 11 Dokumentasi Tempat Penelitian..**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**