

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah di dalam menjalankan fungsinya menawarkan jasa-jasa keuangan, harus mengambil atau menerima dan mengelola berbagai jenis risiko keuangan secara efektif, agar dampak negatifnya tidak terjadi. salah satu resiko yang baru-baru ini terjadi ialah gangguan layanan dan serangan siber ransomware yang mengancam kebocoran data nasabah.<sup>1</sup> Dari kasus tersebut bagaimana sebuah bank memajemen resiko yang terjadi.

Risiko Operasional adalah Risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank. Dalam berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh lembaga keuangan bank syariah nantinya pasti akan berhubungan dengan risiko operasional. Apabila dalam suatu lembaga berhasil dalam mengelola risiko operasional maka pasti akan memberi dampak positif pada naiknya kualitas yang didapatkan dari lembaga tersebut.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> *Keuangan.Kontan.Co.Id, "Menengok Kasus Bsi Dan Masalah Peretasan Diperbankan", 22 Mei 2023. <https://Keuangan.Kontan.Co.Id/News/Menengok-Kasus-Bsi-Dan-Masalah-Peretasan-Di-Perbankan/> [Diakses, 15 September 2023]*

<sup>2</sup> *Khairani Sirega, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tuawinda "*

Teori Frosdick manajemen risiko menjelaskan istilah manajemen risiko sebagai: "metode melalui mana keputusan siap". Manajemen risiko dapat didefinisikan sebagai : *"risk management is a rational attempt to reduce or avoid the consequences of loss or injury"* artinya "manajemen risiko adalah upaya rasional untuk mengurangi atau menghindari konsekuensi kerugian atau cedera".<sup>3</sup>

Menurut Abdullah Jarir secara garis besar ada empat faktor penyebab risiko operasional yaitu faktor manusia, faktor sistem IT, faktor kegagalan proses internal, dan faktor karena kejadian eksternal. Menurut Sunarjo & Yuniarti menyebutkan bahwa faktor Manusia merupakan faktor yang berkaitan dengan karyawan bank dalam hal ini risiko operasional dapat dilakukan dengan sengaja maupun tidak, dan tidak terbatas pada unit tertentu.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fakta kasus yang pertama, yakni kesalahan akibat *human Error* di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman I yang di sampaikan ibu rahma selaku CS Supervisor. Kesalahan tersebut terjadi karena seorang karyawan kesalahan dalam pembuatan penginputan data oleh Customer Service (CS).<sup>5</sup> Dampak dari risiko operasional yang timbul akibat kesalahan tersebut

---

<sup>3</sup> Rosa, "Analisis Manajemen Risiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bni Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)."

<sup>4</sup> Khairani Sirega, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tuawinda".

<sup>5</sup> Wawancara Dengan Ibu Rahma, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

mengakibatkan Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman I mendapatkan teguran dari nasabah dan mengakibatkan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan.

Faktor Sistem IT, pada bank syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman I yakni seperti yang di sampaikan ibu rahma selaku *CS Supervisor* kegagalan komputer atau jaringan yang *error*, yang menghambat proses pengimputan data oleh karyawan bank, dan gangguan *mobile banking*.<sup>6</sup> hal ini mengakibatkan ketakutan nasabah dalam bertransaksi dan banyak dikeluhkan nasabah akan kasus ini, namun hal tersebut segera di atasi oleh pihak BSI.

Selain faktor manusia dan sistem IT, faktor proses internal dan eksternal juga menjadi salah satu penyebab risiko operasional. Berikut merupakan kejadian berdasarkan faktor eksternal seperti perubahan perundang-undangan yang mendadak dan tidak diprediksi sebelumnya, seperti perubahan undang-undang hak konsumen, atau contoh lain seperti ancaman fisik berupa perampokan, serangan teroris, dan bencana. Presiden Joko Widodo telah membuat keputusan bahwa Bencana Non-Alam Penyebaran Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional (bnpbn.go.id). Pandemi Covid-19 berdampak terhadap menurunnya jumlah kegiatan operasional perbankan syariah. Sehingga membuat beberapa risiko akan timbul dari beberapa faktor termasuk risiko operasional yang akan terjadi. Risiko operasional dapat terjadi dikarenakan adanya gangguan

---

<sup>6</sup> Wawancara Dengan Ibu Rahma, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

dalam segi SDM sebagai kontributor kinerja utama dari sisi internal perbankan syariah maupun kepada nasabah sebagai kontributor eksternal Covid-19 dikategorikan sebagai bencana nasional. Keputusan tersebut dinyatakan melalui Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional (bnpbn.go.id). Pandemi Covid-19 berdampak terhadap menurunnya jumlah kegiatan operasional perbankan syariah. Sehingga membuat beberapa risiko akan timbul dari beberapa faktor termasuk risiko operasional yang akan terjadi. Risiko operasional dapat terjadi dikarenakan adanya gangguan dalam segi SDM sebagai kontributor kinerja utama dari sisi internal perbankan syariah maupun kepada nasabah sebagai kontributor eksternal. Contoh kesalahan internal, kesalahan pengiriman dokumen kepada nasabah, kesalahan saat pembukaan rekening dana transaksi nasabah, terlambat dalam melakukan penyesuaian terhadap perubahan kebijakan, meningkatnya volume transaksi yang tidak terduga sehingga berdampak pada kesalahan dalam penanganan transaksi dan bisnis, produk yang bervariasi, sistem yang tidak mampu menangani permintaan nasabah yang meningkat. Selain itu, dampak mulai meningkatnya tingkat persaingan usaha sehingga berimplikasi terhadap para pekerja bank dalam melakukan kompromi untuk mempercepat pelayanan,

kompromi untuk pemenuhan persyaratan utama proses internal dan sebagainya.

Melihat berbagai permasalahan yang muncul mengenai risiko operasional untuk itu peneliti ingin mengkaji Bagaimana Memanajemen risiko operasional pada bank yang berfokus pada Risiko Operasional Pada Sistem IT Dan Human Error. Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam penulisan skripsi dengan judul : **“Manajemen Resiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I”**.

## **B. Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan yang sebenarnya, maka peneliti memberi Batasan masalah. Penelitian ini terfokus pada bagaimana Manajemen resiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I?
2. Bagaimana Manajemen Resiko Operasional Pada Sistem IT Dan *Human Error* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I?

#### **D. Tujuan penelitian**

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Resiko Operasional Pada Sistem IT Dan *Human Error* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I

#### **E. Kegunaan penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau signifikansi teoritis dan praktis sebagai berikut:

##### **a. Kegunaan Teoritis**

##### **1) Bagi pihak akademisi kampus**

Adapun manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu dalam menambah kajian maupun referensi bagi mahasiswa/i dan juga sebagai bahan pendukung bagi penelitian tentang manajemen resiko operasional pada bank syariah.

##### **2) Bagi penulis**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis terkait permasalahan yang diteliti yaitu tentang bagaimana manajemen resiko operasional pada bank syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1. yang

nantinya dapat dimanfaatkan untuk mengetahui apasaja risiko operasional, serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UINFAS Bengkulu .

3) Bagi mahasiswa dan peneliti lainnya

Sebagai bahan awal kajian ilmu, dan acuan dasar untuk penelitian lanjutan bagi mahasiswa/i lainnya, khususnya di bidang perbankan syariah, yang meneliti terkait bagaimana manajemen resiko operasional pada bank syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I.

b. Kegunaan Praktis

Bagi institusi terkait, penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi institusi keuangan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia area Bengkulu agar dapat terus melakukan pengembangan terkait manajemen risiko operasional yang telah diterapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dan bermanfaat lebih luas dikalangan masyarakat.

## **F. Penelitian terdahulu**

1. Penelitian yang dilaksanakan Ris Serly Agnesia Rosa dengan judul Analisis Manajemen Risiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bni Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta) Penelitian ini bertujuan

untuk Mengetahui Analisis Manajemen Resiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta). Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi langsung kepada bagian Manajemen Risiko 1, bagian Manajemen Risiko 2, dan bagian Umum. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Bank BNI Syariah khususnya di BNI Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta dikatakan bank yang sehat karena dilihat dari manajemen risiko kredit di Bank BNI Syariah.<sup>7</sup> Berdasarkan Dari Penelitian Tersebut Maka Penelitian Yang Akan Saya Lakukan Adalah Dengan Menganalisis Manajemen Resiko Operasional pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BSI ).

2. Penelitian yang dilaksanakan Emi Febriyanti Tumanggor dengan judul Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bprs Al-Wasliyah Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan

---

<sup>7</sup> Ris Serly Agnesia Rosa, "Analisis Manajemen Risiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bni Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)," *Bmc Public Health* 5, No. 1 (2017): 1–8,

manajemen risiko operasional pada BPRS Al-Wasliyah Medan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 23/POJK/2018 tentang manajemen risiko pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menyajikan aplikasi manajemen risiko di suatu perusahaan. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan dari metode wawancara dan data sekunder adalah rencana tindakan satuan kerja BPRS Al-Wasliyah Medan. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu menunjukkan bahwa kebijakan dan prosedur serta strategi yang diterapkan BPRS Al-Wasliyah Medan dalam penerapan manajemen risiko efektif sesuai dengan peraturan yang diterapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.<sup>8</sup> Berdasarkan Dari Penelitian Tersebut Maka Penelitian Yang Akan Saya Lakukan Adalah Dengan Menganalisis Manajemen Resiko Operasional pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BSI ).

3. Penelitian Yang Dilaksanakan Oleh M. Faris Ardian dengan judul Manajemen Risiko Operasional Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Area Aceh. Penelitian ini bertujuan Untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Penelitian ini

---

<sup>8</sup> Emi Febriyanti Tumanggor, "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Bprs Al-Wasliyah Medan" 3, No. 2 (2021): 6.

bertujuan untuk melihat penerapan manajemen risiko operasional PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer (interview). Kejadian risiko operasional pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh disebabkan oleh sumber daya manusia, proses internal, sistem IT, dan Kejadian Eksternal. Pada proses penerapan manajemen risiko operasional meliputi identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, pengendalian risiko, dan sistem informasi manajemen risiko. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi pihak perbankan pada penerapan manajemen risiko.<sup>9</sup> Berdasarkan Dari Penelitian Tersebut Maka Penelitian Yang Akan Saya Lakukan Adalah Dengan Menganalisis Manajemen Resiko Operasional pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BSI).

4. Penelitian Yang Dilaksanakan Oleh Heftika Nur Fauziah dengan judul Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui manajemen risiko yang dilakukan oleh PT.BNI Syariah KC Mataram pada masa pandemi covid 19. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik

---

<sup>9</sup> M. Faris Ardian, "Manajemen Risiko Operasional Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Area Aceh," *Skripsi*, No. 8.5.2017 (2022): 2003–2005.

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi atau penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko operasional dibagi menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank, diantaranya adalah: pembatasan kantor layanan, beban operasional meningkat, dan juga penurunan Laba. Faktor penyebab terjadinya risiko operasional dibagi menjadi faktor internal dari bank dan faktor eksternal dari nasabah, cara yang dilakukan oleh BNI Syariah KC Mataram untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada 2 faktor tersebut, mengoptimalkan controlling bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan controlling bagi nasabah (eksternal).<sup>10</sup> Berdasarkan Dari Penelitian Tersebut Maka Penelitian Yang Akan Saya Lakukan Adalah Dengan Menganalisis Manajemen Resiko Operasional pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BSI ).

5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Paolo Pietro Biancone dengan judul Operational Risk Management Disclosure in Islamic Banks. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai macam risiko yang dihadapi

---

<sup>10</sup> Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, And Abdurrohman, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19," Al Intaj, Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah 6, No. 2 (2020): 38–45.

lembaga keuangan syariah dan khususnya bank syariah. Metode penelitian ini menggunakan data sekunder dari laporan tahunan lengkap bank syariah di seluruh dunia, menggunakan metode tidak tertimbang dalam membangun indeks pengungkapan di mana item-item tersebut mendapat skor satu jika diungkapkan dan mendapat skor nol jika tidak diungkapkan. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya Pengungkapan risiko operasional sangat penting bagi perbankan mengingat besarnya kerugian yang dialami sejumlah lembaga keuangan akibat kegagalan manajemen risiko operasional yang memungkinkan investor dan pihakpihak dalam menilai risiko dan imbal hasil investasinya.<sup>11</sup> Berdasarkan Dari Penelitian Tersebut Maka Penelitian Yang Akan Saya Lakukan Adalah Dengan Mengenalisis Manajemen Resiko Operasional pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BSI ).

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu studi lapangan dengan melakukan wawancara langsung karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I.

---

<sup>11</sup> M Z ; Radwan M. Biancone P.P. Shakhathreh, '*Operational Risk Management Disclosure In Islamic Banks*', *Mcgraw-Hill Education - Risk*

dengan menggunakan metode kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>12</sup>

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan diskriptif, yaitu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.<sup>13</sup> Peneliti terjun langsung ke tempat penelitian yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I untuk mendapatkan suatu gambaran atau realita yang sebenarnya mengenai bagaimana penerapan manajemen resiko pada bank tersebut.

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 9.

## **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

### **a. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari pengajuan judul sampai penyusunan skripsi, yaitu pada bulan September 2023 sampai bulan februari tahun 2024. Alasan penulis memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1 sebagai objek penelitian karena bank syariah tersebut merupakan salah satu bank syariah yang bisa menjadi perhatian khusus bagi lembaga keuangan syariah, serta Topik ini sangat relevan dalam konteks perbankan syariah karena risiko operasional adalah salah satu aspek kunci yang perlu dikelola secara efektif dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan bank syariah.

### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini merupakan sebuah tempat yang dijadikan sebagai suatu objek penelitian dengan memberikan alasan yang logis mengapa tempat tersebut dijadikan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai lokasi penelitian adalah pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman - Bengkulu, Jl. S. Parman No.51 A-b, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu.

### 3. Informan Penelitian

Penentuan subjek penelitian menggunakan purposive sampling yang mana yang disebut dengan purposive sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun beberapa contoh dari pertimbangan tertentu adalah orang tersebut yang dianggap paling tau atau mengerti tentang apa yang kita harapkan atau tentang sebuah permasalahan yang menjadi fokus dari penelitian kita, atau mungkin dia sebagai penguasa atau memiliki kedudukan tinggi sehingga akan memudahkan peneliti mencari informasi pada suatu objek yang diteliti.<sup>14</sup>

Prosesnya diawali dengan memilih informan yang dianggap mampu memberikan argumentasi sesuai dengan arah penelitian, Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman I menjadi obyek penelitian, sedangkan staf dan karyawan yang bekerja menjadi subyek penelitian, untuk informan yang menjadi subjek penelitian adalah :  
Informan :

1. Rahma Hasanuddin, Selaku CS *Costumer Service*) Supervisor
2. Hendra Kuriawan, Selaku BOSM (*Branch Operations and Service Manager*)

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 85.

#### **4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

Di dalam penelitian ini sumber data yang akan di lakukan oleh penulis ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

##### **1. Data primer**

Data asli yang akan dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang akan di lakukan dengan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu yang di yakini mengetahui dan memahami serta dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang sedang diteliti.

##### **2. Data sekunder**

Data Sekunder yaitu data yang akan diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka, bukubuku, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan analisis resiko operasional dalam pengelolaan Bank Syariah.

## b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang akan peneliti lakukan yaitu:

### 1) Observasi

Observasi atau teknik pengamatan, mengutip definisi observasi menurut Sutrisno Hadi, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

### 2) Wawancara (interview)

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu.<sup>15</sup> wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan teknik wawancara terstruktur dengan karyawan Bank Syariah

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 241.

Indonesia cabang Bengkulu yang dianggap memahami dan dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan oleh peneliti sebelumnya. yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang kejadian risiko operasional serta penerapan manajemen risiko operasional.

### 3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi, menurut Sugiyono dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi adalah data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen atau file (catatan konvensional maupun elektronik), buku, tulisan, laporan, notulen rapat, majalah, surat kabar dan lain sebagainya.<sup>16</sup> Peneliti akan menggunakan kamera yang berfungsi untuk mendokumentasikan kegiatan yang ada di Bank BSI selama peneliti melakukan penelitian. Selain itu juga peneliti akan meneliti berupa data- data tertulis yang berkaitan dengan manajemen risiko operasional bank syariah pada

---

<sup>16</sup> Rosa, "Analisis Manajemen Risiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bni Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)." Hal 87

Pada Bank BSI KCP Bengkulu S Parman dalam bentuk laporan dan arsip-arsip.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.<sup>17</sup>

Berikut langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data penelitian seperti yang dikemukakan oleh Miles & Huberman yaitu:

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 246.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan mendokumentasikannya dalam catatan lapangan, yang terdiri dari dua bagian: deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi adalah data yang belum diolah yang mencakup berbagai penemuan data yang telah dilihat, didengar, dirasakan, dan dialami oleh peneliti. Kemudian, catatan refleksi adalah catatan yang dibuat peneliti mengenai berbagai hasil data yang mereka temui saat melakukan penelitian. Catatan ini mencakup kesan, komentar, dan interpretasi beragam dari peneliti, dan berfungsi sebagai dasar untuk rencana pengumpulan data di masa mendatang.<sup>18</sup>

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D..* Metode penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Bandung: Pustaka Alfabet, 2020), hal. 164.

telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.<sup>19</sup>

c. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 247.

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 249.

d. Penyimpulan data (*Conclusion Data*)

Langkah terakhir dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat semen tara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 252-253.

## **H. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab satu berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang mendasari alasan didakanya penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian yang digunakan oleh penyusun dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN TEORI**

Bab dua berisi landasan dan pendukung dari penelitian, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan Manajemen Resiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

Bab tiga Berisi Sejarah, Visi Misi, dan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas hasil penelitian dan pembahasan tentang Manajemen resiko operasional Bank syraiah Indonesia KC Bengjulu S Parman 1.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan permasalahan dan saran.