



Program Studi Pendidikan Special
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Bekasi

Penulis

LESTA KURNIA BUNHATIKA

MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DALAM LAYANAN GADAI EMAS SYARIAH DI ERA DIGITALISASI

(Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)

**BANK SYARIAH
INDONESIA**



Editor

**Dr. Noris Afrianty, ME
Ricky Hariyadi, M.Acc**

**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DALAM
LAYANAN GADAI EMAS SYARIAH DI ERA
DIGITALISASI
(Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh:

LESTA KURNIA BUNHATIKA
NIM.2223140056

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Manajemen Risiko Operasional dalam Layanan Gadai Emas Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)", 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 di dalam naskah saya 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.

Bengkulu, 11 Februari 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Lesta Kurnia Bunhatika
NIM.2223140056



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Manajemen Risiko Operasional dalam Layanan Gadai Emas Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)” yang disusun oleh :

Nama : Lesta Kurnia Bunhatika
NIM : 2223140056
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : Manajemen Risiko Operasional dalam Layanan Gadai Emas Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)

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, Februari 2026 M

Sya’ban 1447 H

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

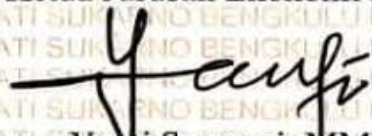

Dr. Nonie Afrianty, ME

NIP. 199304242018012002


Rizky Hariyadi, M.Acc

NIP. 198711262019031004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional dalam Layanan Gadaai Emas Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)” yang disusun oleh:

Nama : Lesta Kurnia Bunhatika

NIM : 2223140056

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 : Kamis

Tanggal : 19 Februari 2026

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,

Februari 2026 M

Ramadhan 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Asnaini, MA

Rizky Hariyadi, M.Acc

NIP.197304121998032003

NIP.198711262019031004

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. Asnaini, MA

Dr. Debby Arisandi, MBA

NIP.197304121998032003

NIP.198609192019032012



Prof. Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101953031007

ABSTRAK

Manajemen Risiko Operasional Dalam Layanan Gadai Emas Syariah di Era Digitalisasi

(Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)

Oleh Lesta Kurnia Bunhatika, NIM 2223140056.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk risiko operasional yang muncul dalam layanan gadai emas syariah berbasis digital serta penerapan manajemen risiko operasional di BSI KCP Bengkulu Panorama. Digitalisasi layanan gadai emas memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah, namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai risiko operasional yang perlu dikelola secara tepat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan informan yang merupakan pegawai BSI KCP Bengkulu Panorama yang terlibat langsung dalam operasional layanan gadai emas syariah digital, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam layanan gadai emas syariah digital terdapat risiko operasional yang meliputi risiko sistem, risiko data, risiko sumber daya manusia, dan risiko syariah. Risiko sistem terjadi akibat adanya gangguan pada aplikasi digital yang digunakan dalam proses layanan. Risiko data tergolong rendah karena sistem keamanan yang digunakan BSI telah mampu menjaga kerahasiaan dan keakuratan data nasabah dengan baik. Risiko sumber daya manusia dan risiko syariah juga relatif rendah karena pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan syariah yang berlaku. Penerapan manajemen risiko operasional dilakukan melalui identifikasi risiko dengan mengenali jenis risiko operasional yang terdapat dalam layanan, pengukuran risiko berdasarkan dampak yang ditimbulkan, potensi kerugian finansial, reputasi bank, dan kepatuhan syariah, pengendalian risiko dan pemantauan risiko melalui pelaksanaan maintenance sistem secara rutin dengan melibatkan seluruh pihak yang terkait.

Kata Kunci: Manajemen Risiko Operasional, Gadai Emas Syariah, Digitalisasi, Kepatuhan Syariah.

ABSTRACT

Operational Risk Management in Sharia Gold Pawn Services in the Digital Era

(Case Study of BSI Branch Office Bengkulu Panorama)

By Lesta Kurnia Bunhatika, Student ID 2223140056.

The purpose of this study was to identify the forms of operational risks that arise in digital-based sharia gold pawn services and to examine the implementation of operational risk management at BSI KCP Bengkulu Panorama. The digitalization of gold pawn services provides convenience and efficiency for customers; however, it also generates various operational risks that need to be managed properly. This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews with informants who are employees of BSI KCP Bengkulu Panorama directly involved in the operational activities of digital sharia gold pawn services, supported by observation and documentation. The results showed that operational risks in digital sharia gold pawn services include system risk, data risk, human resource risk, and sharia risk. System risk occurs due to disruptions in the digital application used during service processes. Data risk is relatively low because the security system implemented by BSI has been able to maintain the confidentiality and accuracy of customer data effectively. Human resource risk and sharia risk are also relatively low, as operational activities have been carried out in accordance with standard operating procedures and applicable sharia regulations. The implementation of operational risk management was conducted through risk identification, risk measurement based on potential impacts, financial losses, bank reputation, and sharia compliance, as well as risk control and risk monitoring through routine system maintenance involving all related parties.

Keywords: *Operational Risk Management, Islamic Gold Pawn Digitalization, Sharia Compliance.*

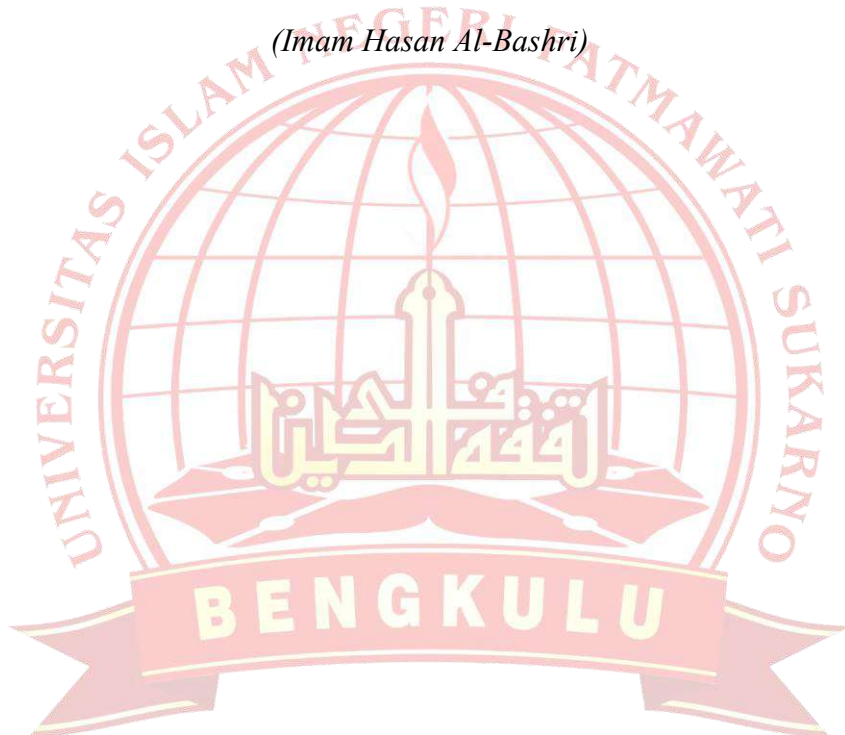
MOTTO

“Dan katakanlah: Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”

(QS. Al-An'am:162)

“Jika engkau bekerja karena Allah, maka lelahmu menjadi ibadah”

(Imam Hasan Al-Bashri)



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah Swt., pada hari ini setitik kebahagiaan telah berhasil saya raih. Perjalanan ini masih panjang dan perjuangan belum sepenuhnya usai. Dalam setiap langkah menuntut ilmu, selalu terbayang wajah kedua orang tua tercinta yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya. Kebahagiaan ini bukanlah milik saya seorang, melainkan milik kita bersama. Oleh karena itu, karya kecil ini saya persembahkan kepada orang-orang yang memiliki arti penting dalam hidup saya.

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan, serta doa yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, pendengar setia dalam setiap lelah dan ragu selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap tetes keringat dan pengorbanan kalian menjadi alasan saya mampu bertahan hingga berada di titik ini. Terima kasih yang tak terhingga untuk cinta dan kasih sayang Ibu dan Bapak.
2. Ibu Dr. Nonie Afrianty, ME dan Bapak Rizky Hariyadi, M.Acc selaku selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II, terima kasih atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap saran dan masukan yang diberikan sangat berarti dalam membantu penyelesaian skripsi ini dengan baik.

3. Keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan dan doa demi kelancaran serta kesuksesan saya.
4. Sahabat-sahabatku, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan doa yang telah menemani perjalanan saya sejak awal memasuki dunia perkuliahan hingga sampai pada tahap akhir ini.
5. Almamater tercinta, terima kasih telah menjadi tempat saya menimba ilmu, pengalaman, dan pembelajaran hidup yang berharga.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Risiko Operasional dalam Layanan Gadai Emas Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama).”**

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Berkat perjuangan beliau, umat Islam mendapatkan petunjuk menuju jalan kebenaran yang diridhai Allah SWT baik di dunia maupun di akhirat.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian karya ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Dr. H. Supardi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberi bimbingan, arahan, serta kebijakan yang mendukung kelancaran proses akademik penulis.
3. Yenti Sumarni, M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan dorongan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan studi, termasuk kepada penulis.
4. Katra Pramadeka, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, yang telah memberikan perhatian, petunjuk, serta motivasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Nonie Afrianty, ME., selaku Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Rizky Hariyadi, M.Acc., selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, kritik yang membangun, dan motivasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan ketulusan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan ilmu

pengetahuan, bimbingan, serta inspirasi berharga yang menjadi bekal penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.

9. Teman-teman terdekat penulis, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan, motivasi, canda tawa, serta doa yang tulus sehingga penulis dapat melewati berbagai tantangan selama penelitian dan penulisan karya ini. Kehadiran kalian menjadi sumber semangat dan inspirasi tersendiri bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia akademik maupun praktik perbankan syariah di Indonesia.

Bengkulu,

Penulis,

Lesta Kurnia Bunhatika

NIM.2223140056

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
2. Waktu dan Tempat Penelitian	18
3. Informan Penelitian.....	19
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	21

5. Teknik Analisis Data.....	23
G. Sistematika Penulisan	27
BAB II KAJIAN TEORI	29
A. Kajian Teori.....	29
1. Risiko Operasional dalam Perbankan Syariah ...	29
2. Manajemen Risiko Operasional dalam Perbankan Syariah.....	39
3. Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah	47
4. Gadai Emas Syariah(<i>Rahn</i>)	52
B. Kerangka Konseptual	62
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	64
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia	64
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	69
C. Produk-produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	70
D. Logo Bank Syariah Indonesia	73
E. Struktur Organisasi BSI KCP Bengkulu Panorama	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
A. Bentuk risiko operasional yang muncul dalam layanan gadai emas syariah digital di BSI KCP Bengkulu Panorama.....	78
B. Penerapan manajemen risiko operasional dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan gadai emas syariah di BSI KCP Bengkulu Panorama.....	89

BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)

Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KCP Bengkulu Panorama



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : From Persetujuan Judul
- Lampiran 2 : Bukti Mengikuti Kegiatan Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Halaman Persetujuan Proposal
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 6 : Pengesahan Pembimbing untuk Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Surat Pemohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 12 : Cek Plagiarisme
- Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 : Lembar Saran Tim Penguji

