

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem layanan keuangan, termasuk pada sektor perbankan syariah. Salah satu layanan yang mengalami transformasi signifikan adalah gadai emas syariah (*rahn*), yang kini tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor cabang, tetapi juga melalui platform digital seperti aplikasi *mobile* dan sistem daring. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses transaksi, dan memberikan kemudahan yang lebih besar bagi nasabah melalui layanan yang terintegrasi dalam satu ekosistem keuangan. Nasabah kini dapat mengakses simulasi taksiran, pengajuan gadai, hingga pelunasan secara online, seperti yang diimplementasikan oleh BSI melalui aplikasi *BSI Mobile*.¹ Namun, di balik manfaat tersebut, digitalisasi layanan gadai emas juga menimbulkan berbagai tantangan dan risiko operasional. Gangguan teknis pada sistem dapat menghambat akses dan kenyamanan layanan. Selain itu, ancaman terhadap keamanan data seperti serangan siber, potensi kebocoran informasi, dan *phishing* menjadi perhatian utama. Risiko juga

¹ Ifa Nurul Islamiah and others, 'Transformasi Digital Pada Perbankan Syariah Indonesia: Produk It Dan Jenis Transaksi', *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 3.1 (2024), pp. 91–104, doi:10.31004/sharing.v3i1.27503.

muncul dari sisi pengguna, seperti kesalahan pengisian data atau penggunaan akun secara tidak sah yang dapat membuka peluang fraud. Lebih jauh, digitalisasi berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dengan prinsip syariah jika prosedur otomatis tidak diverifikasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), terutama dalam penetapan biaya pemeliharaan (*ujrah*) yang harus sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 26 Tahun 2002. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi membawa kemajuan, tetap diperlukan tata kelola risiko dan pengawasan syariah yang ketat untuk menjaga keabsahan dan kehalalan operasional layanan rahn emas digital.²

Manajemen risiko operasional adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari aktivitas internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau kejadian eksternal yang dapat mengganggu kelangsungan operasional lembaga keuangan. Risiko ini tidak hanya berdampak pada proses operasional harian, tetapi juga berpotensi menghambat pencapaian tujuan strategis institusi keuangan, baik konvensional maupun syariah, karena kompleksitas proses operasional perbankan syariah menuntut pendekatan yang lebih mendalam dan menyeluruh. Dalam konteks ini, studi pada Bank Syariah Mandiri menyatakan bahwa penerapan

² Amhar Maulana Harahap, 'Analisis Risiko Dalam Digitalisasi Perbankan Syariah: Tantangan Dan Solusi', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10.1 (2025).

manajemen risiko operasional di lembaga syariah memerlukan strategi yang kompleks dan adaptif terhadap risiko sistem, kesalahan prosedural, serta faktor eksternal yang tidak terduga.³

Manajemen risiko merupakan pilar utama dalam sistem operasional perbankan syariah karena menentukan kemampuan bank dalam mempertahankan kelangsungan usaha, menjaga kepercayaan nasabah, dan memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Sistem perbankan syariah menghadapi berbagai jenis risiko seperti risiko operasional, likuiditas, kepatuhan, dan reputasi yang jika tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan kerugian signifikan. Selain itu, pendekatan syariah dalam aktivitas perbankan menuntut adanya strategi manajemen risiko yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga selaras dengan prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, transparansi, dan penghindaran dari unsur riba, gharar, dan maysir. Oleh karena itu, peran manajemen risiko menjadi semakin penting, terutama dalam era digitalisasi yang menghadirkan risiko baru yang lebih kompleks.⁴ Sementara itu, bank syariah cenderung

³ Miftachus Surur, Muhammad Deni Putra, and Firnanda Ayu Widiyanita, 'Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah Mandiri', *Jurnal Imapara*, 5.1 (2021), p. 34 <file:///C:/alisya/MAGANG/laporan magang - btn (referensi b2)/2420-14688-1-PB.pdf>.

⁴ Diyah Ajeng Styawati, 'Tantangan Dan Strategi Manajemen Risiko Di Bank Syariah: Memastikan Keberlanjutan Dan Keamanan Finansial', *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*, 2.5 (2024), pp. 872–77 <<http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>>.

menghadapi risiko yang lebih besar dibandingkan bank konvensional karena pendekatannya yang unik dalam memberikan pembiayaan dan komitmennya terhadap kepatuhan syariah. Oleh sebab itu, penerapan manajemen risiko secara menyeluruh menjadi krusial untuk menjaga integritas dan keberlanjutan lembaga keuangan syariah.⁵

Risiko operasional dalam layanan gadai emas berbasis digital semakin penting untuk diperhatikan, terutama setelah meningkatnya kasus gangguan sistem dan kebocoran data di lembaga-lembaga keuangan. Risiko ini umumnya muncul karena masih terdapat kesenjangan antara prosedur operasional yang diterapkan dan sistem digital yang digunakan, sehingga dapat memicu ketidakefisienan, kesalahan layanan, atau bahkan pelanggaran terhadap prinsip syariah.⁶ Layanan gadai emas syariah (juga dikenal sebagai *rahn emas*) adalah bentuk pembiayaan berbasis jaminan emas yang diselenggarakan sesuai prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam skema ini, nasabah menjaminkan emas sebagai agunan dan menerima pembiayaan tanpa bunga (*riba*), digantikan oleh biaya sewa tempat penyimpanan emas (*ijarah*), serta mengikuti akad-akad yang

⁵ Putri Aprilya Rahmawati and Fauzatul Laily Nisa, 'Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 2024, pp. 75–82, doi:10.29313/jrps.v3i1.4039.

⁶ Taufik Aris Saputra, 'Risk Management Analysis of Sharia Gold Pawn Financing Products at BPRS Bhakti Sumekar', *Majapahit Journal of Islamic Finance and Management*, 2.2 (2022), pp. 129–42.

diatur oleh fatwa DSN-MUI.⁷ Dalam layanan gadai emas syariah, risiko terkait keaslian emas, kesalahan dalam penilaian, dan keamanan penyimpanan barang jaminan merupakan aspek utama yang perlu dikelola melalui sistem manajemen risiko operasional yang efektif.⁸

Layanan gadai emas menjadi pilihan populer di tengah masyarakat karena menawarkan solusi pembiayaan yang cepat, aman, dan syariah-compliant tanpa perlu melalui proses seleksi kredit yang rumit. Dalam kondisi darurat keuangan, seperti kebutuhan biaya kesehatan, pendidikan, atau modal usaha, gadai emas dianggap sebagai alternatif yang likuid karena nilai emas relatif stabil dan mudah diuji keasliannya. Selain itu, masyarakat cenderung memilih skema *rahn* syariah karena terhindar dari unsur bunga (*riba*), cukup membayar biaya pemeliharaan (*ujrah*), serta tetap memiliki hak atas barang yang digadaikan. Proses yang cepat, transparan, dan berbasis aset nyata menjadikan layanan ini sangat relevan di kalangan masyarakat muslim yang mencari pembiayaan sesuai prinsip syariah.⁹

⁷ Kamal Fathoni and others, 'The Practice of Ijarah Agreement in Gold Pawn: An Islamic Law Study at Jambi Sharia Pawnshop', *NALAR FIQH: Jurnal Hukum Islam*, 15.2 (2024), pp. 62–72, doi:10.30631/nf.v15i2.1691.

⁸ Windy Anis Syafitri and Trisna Wijaya, 'Manajemen Risiko Barang Jaminan Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas Di BJB Syariah KCP Rawamangun', *Eco-Iqtishodi : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3.2 (2022), pp. 141–48, doi:10.32670/ecoiqtishodi.v3i2.1056.

⁹ Asrini, Muhammad Najib Kasim, and Agusdiwana Suarni, 'Pengaruh Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pegadaian Syariah Kota

Meskipun layanan gadai emas syariah selama ini lebih dikenal melalui lembaga Pegadaian Syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga menyediakan produk serupa sebagai bagian dari pengembangan layanan pembiayaan berbasis syariah. Hal ini dilakukan dalam rangka menjawab kebutuhan masyarakat akan pembiayaan jangka pendek yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah.¹⁰ Kehadiran layanan gadai emas di BSI bertujuan untuk memperluas akses keuangan syariah melalui lembaga perbankan yang telah memiliki infrastruktur digital yang lebih terintegrasi, sistem keamanan yang terstandarisasi, dan pengawasan langsung dari Dewan Pengawas Syariah. Selain itu, bank syariah memiliki kapasitas untuk menggabungkan layanan *rahn* dengan ekosistem keuangan lainnya, seperti tabungan, pembiayaan, dan layanan digital, sehingga memberikan kenyamanan dan efisiensi lebih tinggi bagi nasabah. Secara regulatif, keberadaan layanan gadai emas di perbankan syariah juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, serta fatwa DSN-MUI Nomor 25 dan 26 Tahun 2002 yang mengatur akad *rahn* dan *rahn* emas. Oleh karena itu, meskipun bukan lembaga pegadaian, BSI memiliki dasar hukum dan

Makassar', *Journal of Islamic Economic Scholar*, 4.2 (2023), pp. 84–88, doi:10.14421/jies.2023.4.2.84-88.

¹⁰ Rizki Munaito Siregar and Reni Ria Armayani Hasibuan, 'Penerapan Sistem Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua', *Https://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Mas/Article/View/20783*, 8.30 (2025), pp. 445–56 <<https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/20783>>.

kapasitas operasional yang sah untuk menjalankan layanan gadai emas syariah, serta mampu bersaing secara fungsional dengan lembaga Pegadaian Syariah.¹¹

Digitalisasi layanan keuangan dapat menimbulkan berbagai bentuk risiko operasional, seperti gangguan sistem, kesalahan dalam pengisian data nasabah, ketidaktepatan dalam proses penilaian emas, ancaman terhadap keamanan penyimpanan barang jaminan, serta potensi kebocoran data pribadi yang dapat merugikan nasabah maupun institusi.¹²

Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, kemampuan lembaga keuangan syariah dalam mengelola manajemen risiko operasional berbasis digital menjadi sangat penting. Setiap unit pelayanan, khususnya di tingkat cabang, perlu memiliki strategi yang tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga memastikan kesesuaian dengan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen risiko operasional yang dirancang sesuai dengan karakteristik layanan syariah serta perkembangan teknologi yang terus

¹¹ Andi Hotmatua Harahap and Atika Atika, 'Analisis Implementasi Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Ditinjau Dari Syariah Compliance', *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5.2 (2024), pp. 253–66, doi:10.32585/jbfe.v5i2.5726.

¹² Keuis Hera Susanti, 'Tantangan Dan Peluang Perbankan Syariah Di Era Digital Dalam Pertumbuhan Berkelanjutan', *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2.1 (2024), pp. 13–19, doi:10.62070/persya.v2i1.53.

bergerak dinamis. Sistem ini harus mampu mengidentifikasi dan menangani berbagai risiko sejak awal secara terstruktur.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa risiko operasional dalam layanan gadai emas syariah berbasis digitalisasi masih terdapat kesenjangan antara prosedur operasional, sehingga dapat memicu ketidakefisienan, kesalahan layanan, atau bahkan pelanggaran terhadap prinsip syariah.¹³

Mengingat masih terbatasnya kajian yang membahas manajemen risiko operasional dalam konteks digitalisasi layanan gadai emas syariah, peneliti memandang perlu untuk meneliti lebih dalam, terutama yang terjadi di tingkat unit kerja. Fokus penelitian ini diarahkan pada manajemen risiko operasional dalam layanan gadai emas syariah yang timbul akibat digitalisasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti memilih untuk mengangkat topik dengan judul **“Manajemen Risiko Operasional dalam Layanan Gadai Emas Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Bengkulu Panorama)”**.

¹³ Taufik Aris Saputra, ‘Risk Management Analysis of Sharia Gold Pawn Financing Products at BPRS Bhakti Sumekar’, *Majapahit Journal of Islamic Finance and Management*, 2.2 (2022), pp. 129–42.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja bentuk risiko operasional yang muncul dalam layanan gadai emas syariah digital di BSI KCP Bengkulu Panorama?
2. Bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan gadai emas syariah di BSI KCP Bengkulu Panorama?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk risiko operasional yang muncul dalam layanan gadai emas syariah digital di BSI KCP Bengkulu Panorama.
2. Untuk mengetahui penerapan manajemen risiko operasional dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan gadai emas syariah di BSI KCP Bengkulu Panorama.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih secara teoritis dan praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan mutu layanan keuangan syariah, terutama dalam menghadapi tantangan di era digital. Secara lebih rinci, berikut manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan teori dan kajian ilmiah di bidang manajemen risiko operasional perbankan syariah, khususnya terkait layanan gadai emas yang telah terdigitalisasi. Dengan mengkaji berbagai bentuk risiko yang timbul akibat penerapan teknologi digital serta manajemen risiko yang diterapkan di tingkat cabang operasional, penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan ilmiah bagi akademisi, peneliti, dan mahasiswa yang ingin memperdalam pemahaman tentang pengelolaan risiko dalam layanan keuangan syariah di era digital.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini menyajikan gambaran nyata mengenai berbagai risiko operasional yang muncul dalam pelaksanaan layanan gadai emas syariah berbasis digital di BSI KCP Bengkulu Panorama, serta langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasinya. Informasi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen BSI maupun lembaga keuangan syariah lainnya sebagai dasar untuk menyusun sistem manajemen risiko yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pedoman bagi para pelaku industri keuangan

syariah dalam meningkatkan keamanan, efisiensi layanan digital, dan kepercayaan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilaksanakan oleh Ardhi Seiva Ahmad, Ahmad Khoirur Rohim, Muhammad Arif Billah, dan Achmad Room Fitrianto bertujuan untuk mengevaluasi empat tahapan manajemen risiko identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian yang diterapkan dalam mengelola risiko operasional, likuiditas, dan pasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk meninjau bagaimana pengelolaan risiko diterapkan dalam produk pembiayaan gadai emas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI Cabang Krian telah memiliki skema manajemen risiko yang relatif baik serta strategi mitigasi yang mencakup uji keaslian emas, penyimpanan brankas, asuransi, pembatasan *Financing to Value* (FTV), dan restrukturisasi pembiayaan. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus temporal dan teknologi: penelitian sebelumnya bersifat normatif dan konvensional tanpa membahas dimensi digitalisasi secara eksplisit, sementara yang akan dilakukan lebih fokus pada aspek risiko operasional dalam produk gadai emas digital berbasis syariah dan penerapan manajemen risikonya. Persamaan antara kedua penelitian ini terletak pada jenis metode (kualitatif), objek yang dikaji (layanan gadai emas syariah BSI), dan pendekatan

terhadap manajemen risiko yang mencakup aspek identifikasi hingga pengendalian risiko.¹⁴

Penelitian yang dilaksanakan oleh Irfan Hassandi Yossinomita, dan Mira Gustiana Pangestu yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis risiko teknologi informasi yang muncul akibat digitalisasi di PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi literatur, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital membawa berbagai risiko signifikan terhadap sistem perbankan, sehingga diperlukan strategi mitigasi yang berkelanjutan seperti implementasi ISO 27002, penguatan sistem deteksi intrusi, pembaruan kebijakan keamanan, serta pelatihan bagi karyawan guna meningkatkan kesadaran terhadap ancaman siber. Perbedaan penelitian ini terletak pada ruang lingkup dan objek kajian: penelitian terdahulu membahas risiko siber secara luas dalam berbagai layanan perbankan digital BSI, sementara penelitian yang akan dilakukan lebih fokus pada aspek risiko operasional dalam produk gadai emas digital berbasis syariah dan penerapan manajemen risikonya. Sedangkan persamaannya terletak pada pendekatan kualitatif, fokus pada institusi yang sama (BSI),

¹⁴ Ardhi Seiva Ahmad and others, 'The Risk Management of Gold Pawn Product in Bank Syariah Indonesia (BSI) Krian Branch', *Jurnal Al-Qardh*, 6.2 (2021), pp. 49–61, doi:10.23971/jaq.v6i2.3537.

serta pada isu risiko yang timbul akibat digitalisasi layanan keuangan.¹⁵

Penelitian yang dilaksanakan oleh Amelia Dwi Apriyanti bertujuan untuk mengidentifikasi jenis-jenis risiko dalam pembiayaan gadai emas dan mengevaluasi implementasi manajemen risiko di KLSO PT. Bank Sulselbar. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif melalui studi lapangan ini memperoleh data primer dari wawancara langsung dengan pegawai bank, serta data sekunder dari sumber literatur dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko utama meliputi risiko kredit, risiko pasar akibat fluktuasi harga emas, dan risiko operasional seperti kesalahan dalam penilaian dan penyimpanan. Strategi mitigasi yang diterapkan mencakup empat tahapan manajemen risiko: identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan, yang dijalankan sesuai ketentuan Bank Indonesia dan SOP internal. Perbedaan penelitian ini terletak pada konteks teknologi dan ruang lingkup analisis. Penelitian Amelia berfokus pada implementasi manajemen risiko secara umum pada pembiayaan konvensional tanpa menyentuh isu-isu digital, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada aspek risiko operasional dalam produk gadai emas digital berbasis

¹⁵ Irfan Hassandi and Mira Gustiana Pangestu, 'Identifikasi Resiko Dalam Era Digital: Studi Kasus Resiko Teknologi Pada PT Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 5.1 (2025), pp. 996–1004.

syariah dan penerapan manajemen risikonya. Persamaan dari kedua penelitian terletak pada metode penelitian, pendekatan terhadap analisis manajemen risiko, dan objek layanan gadai emas di institusi keuangan syariah.¹⁶

Penelitian yang dilaksanakan oleh Nurul Khazanah bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen risiko, mengidentifikasi risiko dalam produk gadai emas, serta menggali cara-cara yang dilakukan bank dalam mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada BSI KCP Semarang Sudiarto. Data dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumen, baik dari sumber primer seperti karyawan bank maupun sumber sekunder seperti referensi pustaka dan data internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Semarang Sudiarto telah melaksanakan proses manajemen risiko secara menyeluruh, mencakup tahapan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Risiko yang teridentifikasi meliputi risiko pembiayaan, risiko operasional, risiko pasar, dan risiko reputasi. Strategi yang diterapkan antara lain pelatihan staf, SOP penaksiran emas, dan pengawasan ketat terhadap aktivitas gadai. Perbedaan penelitian ini terletak pada dimensi teknologi dan konteks risiko, penelitian Nurul lebih menekankan pada manajemen

¹⁶ Amelia Dwi Apriyanti, 'Implementasi Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Produk Gadai Emas Di Kantor Layanan Syariah Optimalisasi (KLSO) PT. Bank Sulselbar KCU Palopo', 2022.

risiko secara konvensional, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengarahkan perhatian pada risiko operasional digital, seperti keamanan data, sistem digital appraisal, serta manajemen risiko operasional dalam konteks era digitalisasi, yang mencakup aspek keamanan data, proses digital appraisal, dan penerapan manajemen risiko dalam layanan gadai emas. Persamaan antara kedua penelitian ini terletak pada metode yang digunakan, objek yang diteliti (layanan gadai emas syariah di BSI), serta fokus pada penerapan manajemen risiko.¹⁷

Penelitian yang dilaksanakan oleh Windi Lestari yang bertujuan untuk mengkaji penerapan manajemen risiko dalam upaya menekan potensi pembiayaan bermasalah pada produk gadai syariah (*rahn*) di BSI KCP Masamba. Dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis risiko yang paling sering dihadapi mencakup risiko pembiayaan, risiko pasar yang dipicu oleh perubahan harga emas, serta risiko operasional. Untuk mengatasi hal tersebut, BSI KCP Masamba mengimplementasikan manajemen risiko melalui empat tahapan utama yaitu, identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan monitoring risiko,

¹⁷ Nurul Khazanah, 'Analisis Manajemen Risiko Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) (Studi Kasus Bsi Kcp Semarang Sudiarto)', 2023, pp. 1–113.

yang diterapkan secara menyeluruh terhadap produk gadai emas syariah. Perbedaan penelitian ini terletak pada konteks dan ruang lingkup analisis, penelitian Windi lebih menekankan pada risiko umum dan bersifat konvensional, sedangkan penelitian yang akan dilakukan diarahkan pada manajemen risiko operasional yang muncul akibat digitalisasi, seperti kesalahan sistem dalam penaksiran emas digital, ancaman keamanan data nasabah, dan penerapan manajemen risiko dalam layanan gadai emas syariah digital. Persamaan dari kedua penelitian ini terletak pada pendekatan metodologis, teknik pengumpulan data, serta fokus pada manajemen risiko dalam layanan gadai emas syariah.¹⁸

Penelitian yang dilaksanakan oleh Kiki Ulandari, Desi Isnaini, dan Rizky Hariyadi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel nilai taksiran dan ujah memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik nilai taksiran maupun ujah berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk gadai emas syariah. Perbedaan penelitian ini cukup

¹⁸ Windi Lestari, 'Implementasi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Produk Gadai Syariah (Rahn) Bermasalah (Studi Kasus Pada BSI KCP Masamba)', 2023.

mendasar. Penelitian Kiki lebih menekankan pada aspek eksternal berupa minat nasabah yang dipengaruhi oleh faktor nilai taksiran dan ujah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih berfokus pada aspek internal berupa risiko operasional yang dihadapi lembaga dalam menjalankan layanan gadai emas syariah di era digitalisasi. Persamaan dari kedua penelitian ini terletak pada objek kajiannya, yakni sama-sama meneliti layanan gadai emas syariah di BSI serta menyoroti faktor yang memengaruhi keberlangsungan layanan tersebut.¹⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena dengan menggali data dari situasi alami tanpa melakukan manipulasi variabel.²⁰ Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui apa saja bentuk risiko operasional yang timbul akibat digitalisasi layanan gadai emas syariah, serta bagaimana penerapan manajemen risiko operasional

¹⁹ Kiki Ulandari Desi Isnaini, and Rizky Hariyadi, “Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujah Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada BSI KCP Bengkulu Sudirman, Pintu Batu)” (Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2023).

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta, Cv, 2022).

dilakukan oleh BSI KCP Bengkulu Panorama. Adapun pendekatan yang digunakan adalah studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara rinci dan kontekstual terhadap satu unit kerja, yaitu BSI KCP Bengkulu Panorama, sebagai objek yang telah menerapkan digitalisasi dalam layanan gadai emas syariah.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama 4 bulan yang mencakup tahap pra-penelitian, pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, dokumentasi, serta penyusunan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bengkulu Panorama yang berlokasi di Jl. Semangka RT.15/RW.05, Kelurahan Panorama, Kecamatan Singaran Pati, Kota Bengkulu. Lokasi ini dipilih karena BSI KCP Bengkulu Panorama merupakan salah satu unit yang telah menerapkan digitalisasi dalam layanan gadai emas syariah (*rahn*), sehingga dianggap relevan dengan fokus studi terkait manajemen risiko operasional dalam konteks digital.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang

Pembantu (KCP) Bengkulu Panorama. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan kemampuan dan peran masing-masing pegawai dalam memahami bentuk-bentuk risiko operasional yang timbul akibat digitalisasi dan penerapan manajemen risiko operasional pada layanan gadai emas syariah digital di BSI KCP Bengkulu Panorama. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan layanan gadai emas syariah digital di BSI KCP Bengkulu Panorama, sehingga memahami secara menyeluruh proses operasional dan potensi risiko yang muncul di lapangan.
- b. Memiliki pengetahuan serta pengalaman mendalam mengenai penerapan manajemen risiko operasional, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan gadai emas.
- c. Mampu memberikan informasi yang akurat, objektif, dan relevan terkait berbagai bentuk risiko operasional yang timbul akibat proses digitalisasi, serta menjelaskan penerapan manajemen risiko operasional yang dilakukan di lingkungan kerja untuk mengendalikan risiko tersebut.

Berdasarkan kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. *Pawning Appraisal*, yaitu pegawai yang bertanggung jawab secara langsung terhadap kegiatan operasional harian, meliputi proses penaksiran nilai emas, pemberian layanan kepada nasabah, serta pengelolaan risiko teknis yang terkait dengan pelaksanaan layanan digital.
- b. *Business Operational and Service Manager* (BOSM), yang bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan prosedur operasional dan memastikan kesesuaian standar pelayanan dengan sistem digital yang diterapkan, serta memberikan informasi mengenai penerapan manajemen risiko operasional di tingkat cabang, khususnya dalam konteks layanan gadai emas syariah digital.
- c. *Pawning Sales Officer* (PSO), yaitu pegawai yang berperan dalam kegiatan pemasaran produk gadai emas, memberikan informasi dan edukasi kepada nasabah terkait layanan serta prosedur gadai, melakukan analisis kelayakan nasabah, dan memastikan proses penyaluran pembiayaan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, PSO juga bertanggung jawab dalam

menjaga hubungan baik dengan nasabah serta mendukung pencapaian target penjualan produk gadai emas di unit kerja terkait.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari dua jenis sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber di lapangan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

- 1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*), yang dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih terbuka mengenai bentuk-bentuk risiko operasional yang timbul dalam layanan digital serta penerapan manajemen risiko operasionalnya. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan yang terdiri dari ibu rina selaku Pawning Appraisal, ibu rahma selaku Branch Operational and Service Manager (BOSM), dan ibu siti masita Pawning Sales Officer (PSO). Pada saat wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai proses layanan gadai emas digital, bentuk risiko operasional yang pernah terjadi, cara bank menilai tingkat risiko, serta langkah pengendalian dan pemantauan yang dilakukan. Peneliti juga melakukan pencatatan

hasil wawancara dan klarifikasi ulang terhadap jawaban informan untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh.

- 2) Observasi secara langsung di lokasi penelitian, yaitu di BSI KCP Bengkulu Panorama, untuk mengamati bagaimana proses layanan gadai emas digital berlangsung, sistem yang digunakan, serta potensi risiko operasional yang muncul di lapangan.²¹ Observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung BSI KCP Bengkulu Panorama untuk melihat proses layanan gadai emas syariah, khususnya yang menggunakan layanan digital. Peneliti mengamati alur pelayanan mulai dari pendaftaran melalui sistem digital hingga proses pelayanan di kantor cabang. Selain itu, peneliti memperhatikan kendala yang terjadi seperti gangguan sistem atau *error* serta bagaimana petugas menanganinya. Peneliti juga mengamati pelaksanaan manajemen risiko operasional, seperti koordinasi dengan pihak terkait, proses otorisasi transaksi, serta pemeliharaan sistem. Selama observasi, peneliti mencatat seluruh temuan yang berkaitan dengan risiko operasional dan

²¹ Kasmir, *Pengantar Metodologi Penelitian (Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis)* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2022).

pengelolaannya untuk melengkapi data hasil wawancara.

- b. Data sekunder bersumber dari dokumen dan bahan pustaka yang mendukung, meliputi buku, jurnal ilmiah, laporan tahunan bank selama dua tahun terakhir, standar operasional prosedur, serta ketentuan yang ditetapkan oleh OJK dan Bank Indonesia.²²

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang merujuk pada kerangka Miles dan Huberman. Analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga mencapai kejenuhan, melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, dan mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.²³ Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kekeluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi

²² Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010).

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed 27 (CV Alfabeta, 2022).Hal 246-247

peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori signifikan.²⁴ Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan secara bertahap, yaitu peneliti terlebih dahulu menyalin hasil wawancara ke dalam bentuk tulisan dan mengumpulkan catatan observasi serta dokumentasi. Selanjutnya peneliti membaca seluruh data secara berulang untuk memahami isi data, kemudian menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian dan mengabaikan data yang tidak berkaitan. Data yang telah dipilih kemudian dikelompokkan berdasarkan tema penelitian dan disederhanakan dengan merangkum informasi penting sehingga data menjadi lebih terstruktur dan siap digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

b. Penyajian Data

Menurut Zuchri, penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data

²⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Patta Rapanna (CV. syakir Media Press, 2021). Hal 161

maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.²⁵ Sedangkan menurut Sugiyono penyajian data yaitu mengorganisasi informasi dalam bentuk uraian naratif yang sistematis agar hubungan antar fakta dapat dipahami secara utuh. Peneliti menyajikan data dengan menelaah kembali data yang telah direduksi, kemudian mengelompokkannya berdasarkan tema atau kategori yang sesuai dengan fokus penelitian. Data tersebut selanjutnya disusun dalam bentuk uraian naratif yang runtut dan sistematis sesuai dengan rumusan masalah. Dalam penyajiannya, peneliti mendeskripsikan temuan secara jelas, menyertakan bagian-bagian penting dari hasil wawancara, observasi, atau dokumentasi sebagai penguat, serta menjelaskan keterkaitan antar kategori untuk menunjukkan pola atau makna yang muncul sehingga data tersusun secara terstruktur dan memudahkan pemahaman serta penarikan kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan merupakan proses menemukan makna,

²⁵ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Patta Rapanna (CV. syakir Media Press, 2021). Hal 162

pola, tema, dan hubungan dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan dapat berupa deskripsi, gambaran, atau hubungan antar fenomena yang sebelumnya belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi lebih terang dan bermakna.²⁶ Peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan terlebih dahulu menelaah kembali seluruh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis melalui proses reduksi dan penyajian data. Data tersebut kemudian dipahami secara mendalam untuk menemukan pola, tema, dan makna yang berkaitan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti menafsirkan temuan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan mengaitkannya pada rumusan masalah dan tujuan penelitian. Untuk memastikan keabsahan hasil, peneliti melakukan pengecekan dan verifikasi data dari berbagai sumber. Setelah melalui tahapan tersebut, peneliti merumuskan kesimpulan secara sistematis sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Proposal skripsi ini disusun dalam dua bab utama, yaitu sebagai berikut:

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Ed 27 (Cv Alfabeta, 2022).Hal 249-253

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian (teoritis dan praktis), penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini menjelaskan pengertian manajemen risiko operasional dalam perbankan syariah, pengertian digitalisasi layanan keuangan syariah, pengertian gadai emas syariah (*Rahn*).

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian yang meliputi sejarah Bank Syariah Indonesia, Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia, serta Produk-Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Panorama. Pembahasan difokuskan pada dua aspek utama, yaitu bentuk-bentuk risiko operasional yang muncul dalam layanan gadai emas syariah digital, meliputi risiko sistem, risiko data, risiko sumber daya manusia dan risiko syariah. Selain itu bab ini juga menjelaskan mengenai penerapan manajemen risiko operasional yang mencakup tahapan

identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko, dan pemantauan risiko.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam layanan gadai emas syariah digital di BSI KCP Bengkulu Panorama terdapat berbagai bentuk risiko operasional serta penerapan manajemen risiko operasional yang dilakukan untuk mengatasinya. Saran diberikan kepada pihak akademik sebagai referensi pengembangan kajian sejenis, bagi BSI sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas penerapan manajemen risiko operasional, serta bagi peneliti selanjutnya agar memperluas penelitian pada layanan keuangan syariah digital lainnya.

