



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

RIZKY WAHYUNI

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA PENGELOLAAN TABUNGAN E-MAS
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Pada BSI KCP Sudirman Bengkulu)**

SKRIPSI



**Editor:
Eka Sri Wahyuni, MM
Badaruddin Nurhab, MM**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA PENGELOLAAN TABUNGAN
E-MAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Pada BSI KCP Sudirman Bengkulu)



SKRIPSI

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

OLEH :

RIZKY WAHYUNI

NIM. 2223140046

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M/1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276 Faksimili: (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bsi Kcp Sudirman Bengkulu)" yang disusun

oleh :

Nama

: Rizky Wahyuni

NIM

: 2223140046

Program Studi

: Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir

: Skripsi

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, 2026 M

Safar 1448 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, MM

Badaruddin Nurhab, MM

NIP. 197705092008012014

NIP. 198508072015031005

Mengetahui

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah

DR. Yetti Afrida Indra, M.A.K.

NIP.198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **"Implementasi Manajemen Risiko Operasional Untuk Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bsi Kcp Sudirman Bengkulu)"** yang disusun oleh:

Nama : Rizky Wahyuni

NIM : 2223140050

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 : Jumat

Tanggal : 07 Agustus 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, 07 Agustus 2026 M

23 Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Herlina Yustati, MA. Ek

Badaruddin Nurhab, MM

NIP. 198505222019032004

NIP. 198508072015031005

Penguji I

Penguji II

Dr. Herlina Yustati, MA. Ek

Nurrahmah Putry, M. Ak

NIP. 198505222019032004

NIP. 198609112020122004

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwatrij, M.A

NIP. 196904021999031004



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi yang berjudul **“Implementasi Manajemen Risiko Operasional terhadap Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada BSI KCP Sudirman Bengkulu)”** 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 penyimpanan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2026
Mahasiswa yang menyatakan



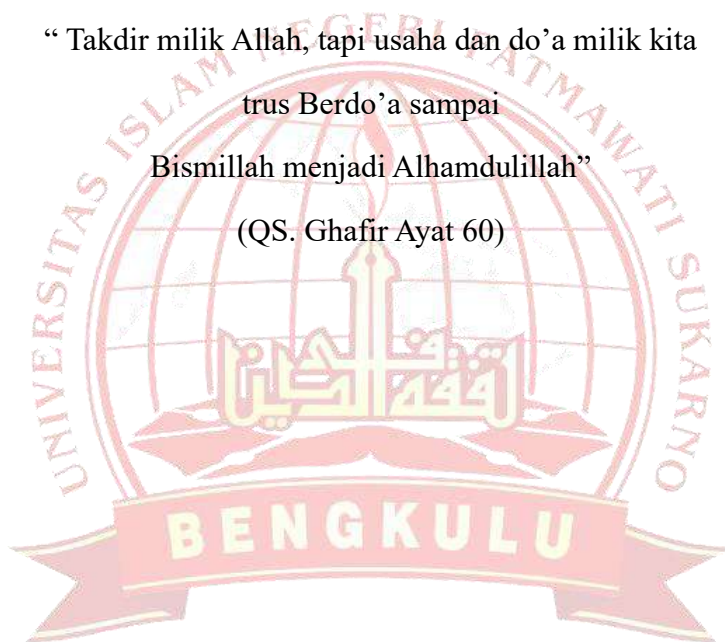
Rizky Wahyuni
NIM 2223140046

MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat ayahku bekerja tiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia”

(Rizky Wahyuni)

“ Takdir milik Allah, tapi usaha dan do’a milik kita
trus Berdo’a sampai
Bismillah menjadi Alhamdulillah”
(QS. Ghafir Ayat 60)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alaamiin dengan selalu mengharapakan ridho Allah subhanahu Wat'aala serta sholawat dan salam kepada Nabi Allah Rasulullah Muhammad Solallahi'Alaihi Wassalam. Lembar-lembar bersampul ini menjadi sebuah bukti selesai sudah perjuanganku sebagai mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Yang Maha Besar, Maha Kuasa, Maha Bijaksana : Allah SWT. Tuhan Semesta Alam.
2. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Bapak Waluyo. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibunda Elisnawati. Sosok luar biasa yang menjadi tempat Pendidikan pertama saya. Terima kasih sebesar besarnya atas cinta yang tidak bertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Terima kasih telah menjadi Wanita kuat, hebat dan sabar untuk mendampingi penulis dari awal hingga berada di titik ini, meskipun beliau sendiri tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Terima kasih sekali lagi atas segala kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan penulis.
4. Kepada Kakak saya Ayu Sri Melinda S.Pd.Gr. dan Kakak ipar saya Ahmad Impian Julian S.sos, Terima kasih telah memberikan dukungan dan doa untuk adikmu ini, beliau lah yang menjadi contoh dan penguat dalam setiap fase kehidupan penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

5. Adik laki-laki saya Muhammad Aska Zeyro yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh *positif*, baik dalam bidang akademik maupun *non* akademik, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak.
6. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
7. Kepada dosen pembimbing I, Eka Sri Wahyuni, MM. Terima kasih selalu menasehati serta memberikan semangat dan membimbing dalam penyelesaian skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Kepada dosen pembimbing II, Badaruddin Nurhab, MM. Terima kasih selalu sabar membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pengalaman dan pengajaran yang baik bagi penulis.
10. Kepada 2 sahabatku (Selvi Marlianti dan Septina Anjelina) yang selalu memberikan support dalam perjalanan kuliahku setiap hari. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perantauan.
11. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan penulis (Sonia, Kholva, Tiwi, Tina, Dona) yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada saudaraku di kos (Melly, Arum) yang selalu setia menemani, menjadi pengingat saat

penulis merasa lelah, dan menjadi rumah kedua selama berada di perantauan.

13. Terima kasih untuk teman-teman penulis (Grup Berita Dari Dapur: Yesa, Dini, Hesti, Onik, Ana, Eka), terima kasih karena selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan semua proses ini, dan terima kasih sudah menjadi teman terbaik.
14. Terakhir, kepada sosok jiwa yang berkepala batu, wanita sederhana bermimpi selangit, Rizky Wahyuni, terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meskipun berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan, tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan. Dan ribuan terima kasih diucapkan kepada diri sendiri karena sudah mampu bertanggung jawab atas semua kepercayaan yang sudah diberikan, termasuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan jerih payah sendiri.

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA PENGELOLAAN TABUNGAN E-
MAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA
E-MAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Pada BSI KCP Sudirman Bengkulu)**

Oleh: Rizky Wahyuni, NIM 2223140046

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen risiko operasional dalam pengelolaan Tabungan E-Mas, Proses Pelaksanaan Siklus manajemen risiko operasional, serta peran manajemen risiko operasional dalam mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sudirman Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian ini adalah Pimpinan Cabang, Compliance Officer, Customer Service, dan nasabah pengguna Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko operasional dalam pengelolaan Tabungan E-Mas telah dilaksanakan sesuai kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia melalui Siklus identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Risiko operasional yang dihadapi meliputi gangguan sistem, keterlambatan transaksi, kesalahan input data, dan perbedaan pemahaman nasabah terhadap layanan digital. Risiko tersebut diatasi melalui koordinasi antarunit kerja, penerapan SOP, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi pegawai. Penerapan manajemen risiko operasional berperan dalam menjaga kelancaran operasional, meningkatkan keamanan dan kualitas pelayanan, meminimalkan potensi kerugian, serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk Tabungan E-Mas sehingga mampu mendukung kinerja pengelolaan produk secara optimal di BSI KCP Sudirman Bengkulu.

Kata kunci: manajemen risiko operasional, kinerja pengelolaan, Tabungan E-Mas, Bank Syariah Indonesia.

**THE IMPLEMENTATION OF OPERATIONAL RISK
MANAGEMENT ON THE PERFORMANCE OF E-MAS SAVINGS
MANAGEMENT AT BANK SYARIAH INDONESIA**

(A Study at BSI KCP Sudirman Bengkulu)

By: Rizky Wahyuni, Student ID: 2223140046

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of operational risk management in the management of E-Mas Savings, the application of the operational risk management process, and the role of operational risk management in supporting the performance of E-Mas Savings management at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sudirman Bengkulu. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. The research subjects consisted of the Branch Manager, Compliance Officer, Customer Service staff, and customers of E-Mas Savings at BSI KCP Sudirman Bengkulu. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the implementation of operational risk management in managing E-Mas Savings has been carried out in accordance with the policies and Standard Operating Procedures (SOPs) of Bank Syariah Indonesia through the stages of risk identification, risk measurement, risk monitoring, and risk control. The operational risks encountered include system disruptions, transaction delays, data entry errors, and customers' varying levels of understanding of digital services. These risks are addressed through interdepartmental coordination, the implementation of SOPs, the utilization of information technology, and the enhancement of employees' competencies. Furthermore, the implementation of operational risk management contributes to maintaining smooth operational activities, improving service security and quality, minimizing potential losses, and enhancing customer trust in the E-Mas Savings product, thereby supporting the optimal performance of E-Mas Savings management at BSI KCP Sudirman Bengkulu.

Keywords: *operational risk management, management performance, E-Mas Savings, Bank Syariah Indonesia.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada teladan bagi kita, Nabi Muhammad SAW.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak yang telah banyak membantu dan membimbing serta memberikan motivasi dalam hal proses penyelesaian skripsi ini, semoga semua bantuan menjadi amal yang baik serta iringan dan doa dari penulis agar semua pihak mendapat imbalan dari Allah SWT.

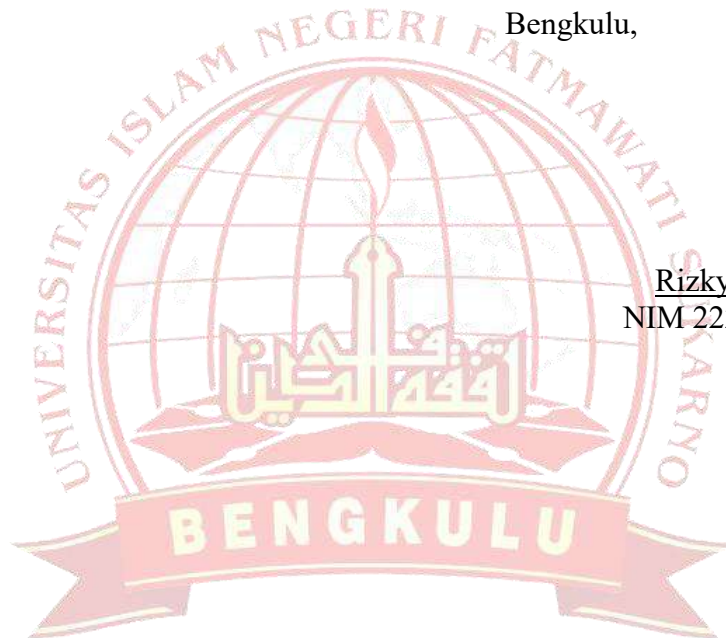
1. Prof. Dr. KH. Khairuddin, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memfasilitasi penulis dengan nyaman dalam menimba ilmu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah mendukung dan memimpin fakultas dengan penuh dedikasi dan membuka peluang bagi mahasiswa untuk berkembang,
3. Dr. Yetti Afrida Indra, M.AK., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, yang telah memberikan dukungan dan bimbingan agar proses studi berjalan lancar.
4. Eka Sri Wahyuni, M.M., selaku Pembimbing I, yang telah membantu, membimbing, memberikan nasihat dan masukan, serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Badaruddin Nurhab, MM, selaku pembimbing II, yang telah membantu memberikan dukungan penuh, arahan, masukan, kesabaran dan semangat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Kedua orang tuaku, yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh dosen dan staf yang khususnya di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mendidik, memberikan nasihat, serta mengajarkan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada mahasiswanya.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Bengkulu,

2026
Penulis

Rizky Wahyuni
NIM 2223140046



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT KEASLIAN PENULISAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
1. Secara Teoritis	6
2. Secara Praktis	7
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian	12
1. Jenis Penelitian	12
2. Pendekatan Penelitian	12
3. Waktu dan Tempat Penelitian	13
4. Informan Penelitian	13
5. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	14
6. Teknik Analisis Data	16
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORI	17
A. Risiko Syariah	17
1. Pengertian Risiko Syariah	17
2. Jenis-jenis Risiko Syariah	20
3. Dampak Risiko Syariah terhadap Lembaga Keuangan Syariah	22

B. Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas	24
1. Pengertian Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas	24
2. Mekanisme Operasional Pengelolaan.....	27
3. Keunggulan Strategis Pengelolaan	28
4. Tantangan Pengelolaan dan Strategi Mitigasi.....	28
C. Peta Risiko	30
1. Definisi dan Tujuan Peta Risiko	30
2. Komponen Utama Peta Risiko	31
3. Peta Risiko dalam Produk Tabungan E-Mas	32
D. Tabungan E-Mas.....	34
1. Pengertian Tabungan E-Mas.....	34
2. Akad dalam Tabungan E-Mas.....	35
3. Manfaat Tabungan E-Mas.....	37
4. Sistem Operasional Produk Tabungan E-Mas	39
5. Potensi Risiko Operasional dalam Tabungan E-Mas.....	40
E. Risiko Tabungan E-Mas.....	42
1. Risiko Operasional	44
2. Risiko Harga dan Pasar E-Mas	45
3. Risiko Kepatuhan Syariah	46
F. Kerangka Konseptual.....	46
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	49
A. Sejarah Pembentukan Bank Syariah Indonesia	49
B. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	50
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	52
D. Struktur Organisasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
A. Hasil Penelitian.....	57
B. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	47
Gambar 3. 1 Bagan Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia..	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 Bukti Mengikuti Kegiatan Seminar Proposal
- Lampiran 3 Blangko Notulensi Seminar Proposal
- Lampiran 4 Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Proposal
- Lampiran 6 Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 Surat Persetujuan Penelitian oleh Pembimbing
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 Transkrip Wawancara
- Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 Surat Lulus Plagiarisme
- Lampiran 13 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian

