

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam aktivitas keuangan. Pemerintah melalui berbagai kebijakan dan regulasi terus mendorong penguatan sektor keuangan syariah, termasuk perbankan syariah sebagai salah satu pilar utama dalam sistem keuangan nasional. Upaya tersebut diwujudkan melalui pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021 sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Kehadiran BSI diharapkan mampu menjadi bank syariah terbesar dan terkuat di Indonesia yang tidak hanya berdaya saing di tingkat nasional, tetapi juga mampu bersaing di kancah global¹.

Dalam menghadapi era digitalisasi serta perubahan perilaku masyarakat yang semakin adaptif terhadap teknologi, BSI terus melakukan inovasi produk dan layanan perbankan syariah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan produk investasi berbasis digital, yaitu Tabungan E-Mas. Tabungan E-Mas merupakan produk tabungan investasi E-Mas yang memungkinkan nasabah untuk memiliki E-Mas secara berSiklus melalui sistem digital tanpa harus menyimpan

¹ Nyimas Anindya And Others, 'Pengaruh Penggabungan Tiga Bank Syariah BumN Terhadap Pertumbuhan Dan Stabilitas Industri Perbankan Syariah Di Indonesia', 2.2 (2025), Pp. 1024–33.

E-Mas fisik secara langsung². Produk ini dinilai praktis, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah sehingga menjadi alternatif investasi yang menarik bagi masyarakat. Dengan kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan, Tabungan E-Mas diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat terhadap investasi syariah sekaligus memperluas inklusi keuangan syariah³.

Namun, dibalik kemudahan dan keunggulan yang ditawarkan, pengelolaan produk digital seperti Tabungan E-Mas tidak terlepas dari berbagai potensi risiko, khususnya risiko operasional. Risiko operasional dapat muncul akibat kegagalan sistem, kesalahan prosedur, keterbatasan sumber daya manusia, maupun gangguan teknologi informasi. Apabila risiko ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada kelancaran operasional, kualitas layanan, serta kinerja pengelolaan produk Tabungan E-Mas secara keseluruhan⁴. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi manajemen risiko diterapkan dalam pengelolaan Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu. Penelitian ini tidak hanya melihat kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat, tetapi juga menelaah praktik pelaksanaan di tingkat cabang, termasuk pemahaman pegawai, prosedur operasional, serta upaya mitigasi risiko yang dilakukan dalam aktivitas sehari-hari. Dengan pendekatan

² Salma Nadia Salsabilla Dan Salma Nadia Salsabilla, "Analisis Swot Antara Produk Tabungan Pendidikan Dan E-Mas Terhadap Minat Orang Tua Dalam Investasi Jangka Panjang (Studi Kasus Di Bsi Kcp Rungkut 1 Surabaya)," 4.2, Hal. 646–57.

³ Wiwit Putri Utami Et Al., "Bank Syariah Indonesia : Memudahkan Transaksi Nasabah Melalui Layanan Mobile Banking," 2.12 (2024).

⁴ Lestari et al., "MINAT GENERASI Z UNTUK BERINVESTASI PADA REKSA DANA SYARIAH."

kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara komprehensif⁵.

Penerapan manajemen risiko operasional menjadi hal yang sangat penting bagi Bank Syariah Indonesia. BSI dituntut untuk memiliki kerangka kerja (*framework*) manajemen risiko yang terstruktur, komprehensif, dan sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Manajemen risiko operasional tidak hanya berfungsi untuk meminimalkan potensi kerugian, tetapi juga berperan dalam menjaga stabilitas layanan dan meningkatkan kinerja pengelolaan produk perbankan syariah, termasuk Tabungan E-Mas⁶.

BSI KCP Sudirman Bengkulu dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang aktif dalam mE-Masarkan dan mengelola produk Tabungan E-Mas serta memiliki potensi pertumbuhan nasabah yang cukup signifikan. Dengan meningkatnya jumlah nasabah dan volume transaksi Tabungan E-Mas, tantangan dalam pengelolaan risiko juga semakin kompleks, baik dari sisi operasional, teknologi, maupun kepatuhan syariah. Kondisi ini menuntut pihak cabang untuk mampu menerapkan manajemen risiko secara konsisten agar kinerja pengelolaan produk tetap terjaga. Penerapan manajemen risiko operasional yang efektif diyakini memiliki pengaruh terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas, baik dari sisi keandalan sistem, ketepatan proses transaksi, keamanan data nasabah,

⁵ Cucun Sumiati, 'Peran Manajemen Risiko Dan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank BJB Syariah', 1.3 (2022), Pp. 241–50.

⁶ Imam Mustofa, 'Implementasi Manajemen Risiko Kepatuhan Dalam Bank Syariah Indonesia', *Indonesian Journal Of Studies On Humanities, Social Sciences And Education*, 1.3 (2024), Pp. 25–34, Doi:10.54783/V4ggxe96.

maupun kualitas pelayanan⁷. Kinerja pengelolaan yang baik akan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Sebaliknya, lemahnya pengendalian risiko operasional dapat menurunkan kualitas layanan dan menghambat pencapaian tujuan bank dalam mengembangkan produk investasi syariah⁸.

Berdasarkan hasil pengamatan awal di BSI KCP Sudirman Bengkulu, masih ditemukan beberapa kendala dalam pengelolaan Tabungan E-Mas, seperti keterlambatan proses transaksi, gangguan sistem, serta perbedaan pemahaman pegawai terhadap prosedur operasional dan pengelolaan risiko. Selain itu, fluktuasi harga E-Mas juga menjadi tantangan dalam menjaga stabilitas dan kinerja pengelolaan produk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Tabungan E-Mas belum sepenuhnya berjalan optimal dan masih dihadapkan pada berbagai potensi risiko, khususnya risiko operasional.

Risiko operasional dipilih dalam penelitian ini karena merupakan jenis risiko yang paling sering muncul dalam aktivitas operasional sehari-hari dan memiliki keterkaitan langsung dengan proses pelayanan kepada nasabah. Risiko ini dapat berasal dari kesalahan sistem, ketidaksesuaian prosedur, maupun faktor sumber daya manusia, yang secara langsung dapat memengaruhi kelancaran transaksi dan kualitas layanan. Dalam konteks Tabungan E-Mas yang berbasis digital, risiko operasional menjadi semakin penting untuk diperhatikan karena ketergantungan yang tinggi terhadap sistem teknologi dan ketepatan

⁷ Ra'sya Hilaly Baihaki And Others, 'Pelita Optimalisasi Manajemen Risiko Syariah: Tantangan Dan Strategi Lembaga Keuangan Syariah', *Jurnal Penelitian, Terapan Dan Aplikatif*, 1.3 (2024), P. 44, Doi:10.70550/Pelita.V1i3.74.

⁸ Fertika Puspita Dewi Rachman, Bobi Rivanda, And Agil Krisna, 'Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra, Dan Kepuasan Nasabah Dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Jawa Barat', *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8.2 (2024), Pp. 2530–46.

proses. Oleh karena itu, pengelolaan risiko operasional yang efektif menjadi kunci dalam menjaga kinerja pengelolaan produk serta meningkatkan kepercayaan nasabah⁹.

Di sisi lain, realitas di lapangan sering kali berbeda dengan konsep ideal yang telah ditentukan dalam pedoman atau kebijakan pusat. Hal inilah yang mendorong saya untuk melakukan penelitian di BSI KCP Sudirman Bengkulu guna mengetahui bagaimana implementasi manajemen risiko operasional untuk meningkatkan kinerja pengelolaan tabungan E-Mas pada Bank Syariah Indonesia. E-Mas dilakukan secara nyata di lapangan. Saya ingin mengetahui secara langsung bagaimana implementasi manajemen risiko operasional diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari serta bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas¹⁰. Mengingat bahwa risiko operasional dapat berdampak pada kelancaran proses, kualitas layanan, serta tingkat kepercayaan nasabah, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai penerapan manajemen risiko operasional pada pengelolaan Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah sejauh mana penerapan manajemen risiko operasional mampu mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas serta menjaga kepercayaan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan manajemen risiko di perbankan syariah serta menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi pengembangan pengelolaan produk Tabungan E-Mas di masa mendatang.

⁹ Desy Putri Rivayanty, Ahmad Fuadi, And Anjur Perkasa Alam, 'Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu', *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4.1 (2025), Pp. 106–22.

¹⁰ Analisis Manajemen And Others, 'Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat) Analisis Manajemen Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan', 9.3 (2022), Pp. 1492–1504.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu?
2. Bagaimana proses pelaksanaan siklus manajemen risiko operasional pada produk Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu?
3. Bagaimana peran manajemen risiko operasional dalam mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas penerapan manajemen risiko operasional dan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu.
2. Untuk menganalisis proses pelaksanaan siklus manajemen risiko operasional (meliputi Siklus identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian) pada produk Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu. Untuk memahami peran manajemen risiko dalam mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas di BSI KCP Sudirman Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur di bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan implementasi manajemen risiko operasional terhadap kinerja pengelolaan produk investasi syariah seperti Tabungan E-Mas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji

manajemen risiko operasional, kinerja pengelolaan produk, serta penerapannya dalam konteks perbankan syariah.

2. Secara Praktis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah dan manajemen risiko. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai implementasi manajemen risiko operasional dalam pengelolaan produk perbankan syariah, khususnya pada produk investasi berbasis E-Mas seperti Tabungan E-Mas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai Proses Pelaksanaan Siklus manajemen risiko operasional yang meliputi identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko dalam mendukung kinerja pengelolaan produk perbankan syariah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademis serta bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji tema serupa, sehingga dapat mendukung perkembangan literatur dan penelitian di bidang manajemen risiko operasional pada lembaga keuangan syariah.

E. Penelitian Terdahulu

Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Fauzan pada 2022 yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional pada Produk E-Mas Bank Syariah Indonesia” menjelaskan bagaimana Bank Syariah Indonesia menerapkan manajemen risiko operasional pada produk Tabungan E-Mas melalui identifikasi risiko sistem, kesalahan SDM, dan prosedur operasional. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kesesuaian penerapan manajemen risiko dengan kebijakan internal bank dan ketentuan regulator yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia telah memiliki kebijakan, pedoman, dan Standar Operasional Prosedur

(SOP) manajemen risiko operasional yang cukup baik dan terstruktur dalam mendukung pengelolaan produk Tabungan E-Mas. Penerapan manajemen risiko dilakukan melalui pengawasan sistem, pembagian tugas pegawai, serta mekanisme pelaporan dan pengendalian risiko. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala, terutama pada konsistensi penerapan SOP di tingkat cabang, seperti perbedaan pemahaman pegawai, keterbatasan pelatihan teknis, serta belum optimalnya mitigasi risiko saat terjadi gangguan sistem¹¹. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka manajemen risiko telah tersedia, efektivitas penerapannya masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas secara optimal.

Skripsi yang di tulis oleh Siti Aisyah Ramadhani pada tahun 2023 yang berjudul “Implementasi Manajemen Risiko Operasional terhadap Kinerja Pengelolaan Produk Tabungan E-Mas pada Bank Syariah Indonesia” menjelaskan bagaimana Bank Syariah Indonesia menerapkan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan produk Tabungan E-Mas, khususnya yang berkaitan dengan risiko sistem teknologi, kesalahan sumber daya manusia, serta ketidaksesuaian prosedur operasional¹². Penelitian ini mengkaji proses identifikasi, pengendalian, dan pemantauan risiko operasional yang dilakukan oleh pihak bank serta keterkaitannya dengan kinerja pengelolaan produk Tabungan E-Mas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia telah menerapkan kerangka manajemen risiko operasional melalui kebijakan internal, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sistem pengawasan dan pelaporan risiko yang terstruktur. Namun, dalam implementasinya

¹¹ Fauzan, “Manajemen Risiko Operasional pada Produk E-Mas Bank Syariah Indonesia.”

¹² Ramadhani, “Implementasi Manajemen Risiko Operasional terhadap Kinerja Pengelolaan Produk Tabungan E-Mas pada Bank Syariah Indonesia.”

masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem digital, keterlambatan pembaruan saldo E-Mas, serta perbedaan tingkat pemahaman pegawai terhadap SOP yang berlaku. Kendala tersebut berdampak pada efektivitas kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas dan kualitas layanan kepada nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko operasional perlu ditingkatkan secara konsisten, terutama dalam aspek penguatan SDM dan optimalisasi sistem teknologi, agar dapat mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas secara lebih optimal.

Jurnal yang ditulis oleh Ni'mah pada tahun 2024 dalam penelitiannya yang berjudul "Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia" membahas secara komprehensif mengenai penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini mengkaji bagaimana proses manajemen risiko operasional dilakukan melalui Siklusidentifikasi, pengukuran, pemantauan, serta pengendalian risiko yang timbul dari aktivitas operasional perbankan¹³. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa risiko operasional pada bank syariah dapat bersumber dari kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan sistem, maupun faktor eksternal yang dapat memengaruhi kinerja operasional bank. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan operasional perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya peran sistem pengendalian internal, kebijakan manajemen, serta prosedur operasional dalam mengurangi potensi terjadinya risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko operasional pada Bank Syariah

¹³ Ni'mah et al., "Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)."

Indonesia secara umum telah berjalan dengan efektif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengelolaan risiko yang terstruktur serta indikator kinerja seperti rasio BOPO yang mengalami penurunan, sehingga mencerminkan efisiensi operasional yang semakin baik. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa masih terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama dalam menghadapi kompleksitas risiko yang terus berkembang seiring dengan dinamika industri perbankan syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun manajemen risiko operasional telah diterapkan dengan cukup baik, tetap diperlukan peningkatan dalam penguatan sistem, pengawasan, serta adaptasi terhadap perkembangan risiko agar kinerja operasional bank dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Khairudin pada tahun 2023 yang berjudul “Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban” membahas secara komprehensif bagaimana Bank Syariah Indonesia KCP Tuban menerapkan manajemen risiko operasional dalam aktivitas perbankan sehari-hari¹⁴. Penelitian ini mengkaji proses penerapan manajemen risiko operasional melalui Siklus identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, serta pengendalian risiko yang bersumber dari sistem teknologi, sumber daya manusia, dan prosedur operasional. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti peran kebijakan internal bank dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meminimalkan potensi terjadinya risiko operasional di tingkat kantor cabang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko operasional di BSI KCP Tuban secara umum telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan ketentuan

¹⁴ Khairudin, “Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban.”

internal bank serta regulasi yang berlaku. Bank telah menerapkan pengawasan sistem, pembagian tugas dan wewenang pegawai, serta mekanisme pelaporan risiko secara berkala. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya konsistensi penerapan SOP, keterbatasan pemahaman pegawai terhadap prosedur manajemen risiko, serta potensi gangguan sistem yang dapat memengaruhi kelancaran layanan kepada nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka manajemen risiko operasional telah tersedia, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguatan pengendalian operasional agar kinerja pengelolaan produk perbankan di tingkat cabang dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Jurnal yang ditulis oleh Khan dan teman-temannya pada tahun 2021 yang berjudul “*Operational Risk Management in Islamic Digital Banking Products*” yang dipublikasikan pada *International Journal of Islamic Finance* mengkaji penerapan manajemen risiko operasional pada produk digital perbankan syariah. Penelitian ini secara khusus menyoroti risiko operasional yang muncul akibat penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan produk perbankan syariah, termasuk produk berbasis aset seperti E-Mas¹⁵. Fokus kajian meliputi risiko sistem teknologi informasi, risiko kesalahan sumber daya manusia (SDM), serta risiko prosedural yang berpotensi memengaruhi kinerja pengelolaan produk digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan sistem teknologi, peningkatan kualitas SDM, serta penerapan kerangka kerja manajemen risiko operasional yang terstruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pengelolaan produk perbankan

¹⁵ Khan dan Ahmed, “Operational Risk Management in Islamic Digital Banking Products.”

syariah digital. Penelitian ini juga menegaskan bahwa manajemen risiko operasional yang efektif tidak hanya berperan dalam meminimalkan gangguan operasional, tetapi juga dalam menjaga kepercayaan nasabah serta keberlanjutan produk.

Temuan ini relevan dengan penelitian yang dilakukan, karena menunjukkan pentingnya implementasi manajemen risiko operasional dalam mendukung kinerja pengelolaan produk berbasis E-Mas seperti Tabungan E-Mas di perbankan syariah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam Implementasi Manajemen Risiko Operasional Untuk Meningkatkan Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas Pada Bank Syariah Indonesia E-Mas pada Bank Syariah Indonesia, khususnya di BSI KCP Sudirman Bengkulu, berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan¹⁶.

2. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan data-data yang diperlukan berupa kata-kata (tulisan ataupun lisan) ataupun perbuatan-perbuatan seseorang, sehingga peneliti tidak menghitung data kualitatif dan tidak menganalisis angka-angka. Proses dalam menemukan dan mengumpulkan data

¹⁶Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan* (Kencana Prenadamedia Group, 2013), H. 50.

yang akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang suatu masalah atau fenomena yang terjadi¹⁷.

Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dilakukan dalam aktivitas pengelolaan Tabungan E-Mas, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pengendalian risiko operasional. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengungkap jenis-jenis risiko operasional yang dihadapi, mekanisme mitigasi risiko yang diterapkan, serta dampaknya terhadap kinerja pengelolaan produk Tabungan E-Mas.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai praktik manajemen risiko operasional di tingkat kantor cabang, serta mengidentifikasi kesesuaian antara kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh bank dengan implementasinya di lapangan.

3. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sudirman Bengkulu. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan April-Juni 2026, dengan penyesuaian terhadap jadwal dan kesediaan informan di lapangan.

4. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan posisi, pengetahuan, dan keterlibatannya dalam

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (PT Remaja Rosdakarya, 2014), H.6

implementasi manajemen risiko operasional. Jumlah informan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 5 orang, yaitu:

- a. Pimpinan Cabang BSI KCP Sudirman Bengkulu
- b. Staf bagian manajemen risiko atau *compliance officer*
- c. Staf *Customer Service* atau bagian produk Tabungan E-Mas
- d. Nasabah pengguna Tabungan E-Mas (sebagai informan pendukung) sejumlah 5 orang.

5. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan dan observasi di lapangan
- b. Data sekunder berupa dokumen-dokumen pendukung seperti SOP (*Standard Operating Procedure*), kebijakan manajemen risiko, laporan internal, serta literatur yang relevan dari jurnal dan buku.

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

- a. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap informan kunci.
- b. Observasi langsung terhadap proses kerja dan pelaksanaan operasional Tabungan E-Mas.
- c. Dokumentasi berupa foto, arsip, atau data kebijakan bank yang relevan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian besar. Komponen dalam analisis data sebagai berikut:

- a. Redukasi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan¹⁸.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, dan sejenisnya. Maka data tersebut penyajian terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami, penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori sejenisnya yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks bersifat naratif¹⁹.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dalam penulisan penelitian ini maka disusunlah sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

BAB II berisi kajian teori yang membahas tentang risiko syariah, Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas, peta risiko, tabungan E-Mas, serta risiko yang melekat pada produk tersebut, baik risiko operasional, risiko harga dan pasar E-

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung :Alfabeta, 2017),H. 247.

¹⁹ Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Ed. By PT Fajar Interpratama Mandiri (2017).

Mas, maupun risiko kepatuhan syariah. Pada Bagian Akhir Bab Ini Disajikan Kerangka Konseptual Yang Menjadi Dasar Dalam Penelitian Ini.

BAB III : Berisi Gambaran Umum Objek Penelitian yang meliputi Sejarah Pembentukan Bank Syariah Indonesia, Produk dan Layanan yang Ditawarkan, Visi dan Misi Perusahaan, serta Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia sebagai Dasar Operasional dalam Penelitian ini.

BAB IV : Berisi hasil penelitian mengenai implementasi manajemen risiko operasional terhadap pengelolaan Tabungan E-Mas pada BSI KCP Sudirman Bengkulu. Pada bab ini dipaparkan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis sesuai dengan rumusan masalah, yaitu implementasi manajemen risiko operasional, Proses Pelaksanaan Siklus manajemen risiko yang meliputi identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta peran manajemen risiko operasional dalam mendukung kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas.

BAB V : Berisi Penutup yang terdiri atas Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan memuat jawaban atas rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian, sedangkan saran berisi rekomendasi yang dapat menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia, khususnya BSI KCP Sudirman Bengkulu, dalam meningkatkan implementasi manajemen risiko operasional pada pengelolaan Tabungan E-Mas, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.