

L

A

M

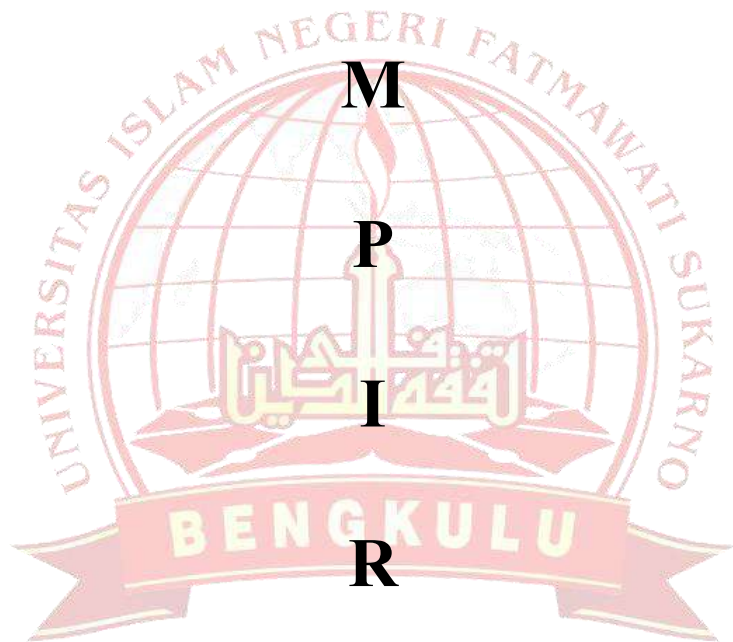
P

I

R

A

N



Pedoman Wawancara

Data umum informan Kepala Cabang BSI KCP Sudirman

1. Nama Informan :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan/Posisi :
5. Lama Bekerja :
6. Alamat / Domisili :

A. Pedoman Pertanyaan Wawancara Dengan Kepala Cabang BSI Kcp Panorama

1. Bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan Tabungan E-Mas di cabang ini?
2. Apa saja kebijakan atau SOP yang digunakan dalam mengelola risiko tersebut?
3. Bagaimana proses identifikasi risiko operasional pada Tabungan E-Mas?
4. Bagaimana cara cabang mengukur dan menilai tingkat risiko yang terjadi?
5. Bagaimana proses pemantauan dan pengendalian risiko dilakukan?
6. Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas?
7. Apakah risiko operasional pernah berdampak pada pelayanan atau kepercayaan nasabah?
8. Bisa diberikan contoh kasus risiko yang pernah terjadi dicabang?
9. Bagaimana cara cabang mengatasi masalah tersebut?

Data umum informan Staf Manajemen Risiko Operasional

1. Nama Informan :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan/Posisi :
5. Lama Bekerja :
6. Alamat / Domisili :

B. Pedoman Pertanyaan Wawancara Dengan Staf Manajemen Risiko Operasional

1. Apa saja risiko operasional yang sering terjadi pada Tabungan E-Mas?
2. Apa langkah mitigasi ketika terjadi ketidaksesuaian SOP atau kesalahan operasional pegawai?
3. Bagaimana staf memantau dan melaporkan risiko secara berkala?
4. Bagaimana peran pengawasan internal dan DPS dalam memastikan Tabungan E-Mas sesuai prinsip syariah?
5. Bagaimana cabang memastikan akad dan mekanisme Tabungan E-Mas sesuai dengan ketentuan syariah?
6. Apakah risiko teknologi atau proses pernah mengganggu kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas?
7. Bagaimana pengaruh risiko operasional terhadap kualitas layanan dan kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas?
8. Bagaimana evaluasi pimpinan terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas sejauh ini?
9. Bagaimana strategi preventif yang dilakukan oleh pihak cabang dalam meminimalkan risiko operasional sebelum terjadi, khususnya melalui penerapan SOP, peningkatan kompetensi SDM, penguatan sistem teknologi, serta pengawasan dan evaluasi secara berkala?

Data umum informan Customer Service / Petugas Tabungan E-mas

1. Nama Informan :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan/Posisi :
5. Lama Bekerja :
6. Alamat / Domisili :

**C. Pedoman Pertanyaan Wawancara Dengan Customer Service /
Petugas Tabungan E-mas**

1. Apa saja risiko operasional yang sering terjadi saat melayani Tabungan E-Mas?
2. Bagaimana prosedur jika terjadi kesalahan transaksi atau gangguan sistem?
3. Bagaimana penerapan SOP tersebut dalam kegiatan operasional sehari-hari?
4. Bagaimana mekanisme koordinasi dengan bagian manajemen risiko atau atasan ketika terjadi permasalahan operasional?
5. Apakah risiko operasional yang terjadi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah?
6. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meminimalkan risiko operasional dalam pelayanan Tabungan E-Mas?
7. Apa kendala terbesar yang dihadapi dalam pengelolaan Tabungan E-Mas?
8. Bagaimana evaluasi terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas selama ini?
9. Bagaimana staf memastikan proses pengelolaan Tabungan E-Mas tidak bertentangan dengan prinsip syariah?
10. Seberapa sering terjadi gangguan sistem atau kesalahan operasional dalam Tabungan E-Mas?

Data umum informan Nasabah Pengguna Tabungan E-mas

1. Nama Informan :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan/Posisi :
5. Lama Bekerja :
6. Alamat / Domisili :

D. Pedoman Pertanyaan Wawancara Dengan Nasabah Pengguna Tabungan E-mas

1. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau gangguan saat menggunakan Tabungan E-Mas?
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan saldo dan proses transaksi Tabungan E-Mas?
3. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk Tabungan E-Mas?
4. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan bank ketika terjadi kendala atau masalah?
5. Apakah kendala atau risiko operasional yang terjadi mempengaruhi tingkat kepercayaan Anda terhadap bank?
6. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan transaksi atau gangguan sistem?
7. Apakah Anda memahami akad atau sistem yang digunakan dalam Tabungan E-Mas?
8. Bagaimana respon pihak bank saat Anda mengalami kendala?
9. Apakah Anda tetap ingin menggunakan Tabungan E-Mas ke depannya?

10. Apa saran Anda agar pengelolaan Tabungan E-Mas ke depannya lebih baik?

Bengkulu,
Penulis

2026



Rizky Wahyuni
NIM. 2223140046

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II



Badaruddin Nurhab, MM
NIP. 198508072015031005

Transkrip Wawancara

a. Hasil wawancara dengan Kepala Cabang BSI KCP Sudirman Bengkulu

Nama Informan : Rahmat Prabowo
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 40 Tahun
Jabatan/Posisi : *Branch Manager*
Alamat / Domisili : Kota Bengkulu

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan Tabungan E-Mas di cabang ini?	Penerapan manajemen risiko operasional pada Tabungan E-Mas dilakukan dengan mengacu pada kebijakan manajemen risiko Bank Syariah Indonesia. Setiap proses transaksi harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan, mulai dari pembukaan rekening, pembelian maupun penjualan emas, hingga pencatatan transaksi. Selain itu, seluruh transaksi dilakukan melalui sistem yang telah terintegrasi sehingga memudahkan pengawasan. Cabang juga melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai prosedur dan risiko yang muncul dapat segera ditangani.
2	Apa saja kebijakan atau SOP yang digunakan dalam mengelola risiko tersebut?	Pengelolaan risiko mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia mengenai operasional Tabungan E-Mas, kebijakan manajemen risiko operasional, prosedur verifikasi identitas nasabah (Know Your Customer/KYC), dual control dalam proses transaksi tertentu, serta mekanisme pelaporan apabila terjadi insiden operasional. Selain itu, seluruh pegawai diwajibkan mematuhi ketentuan internal dan mengikuti arahan dari kantor pusat terkait pembaruan prosedur operasional.
3	Bagaimana proses identifikasi risiko operasional pada Tabungan E-Mas?	Identifikasi risiko dilakukan sejak awal proses operasional dengan mengenali potensi risiko yang dapat menghambat pelayanan. Risiko yang diidentifikasi meliputi kesalahan input data oleh pegawai, gangguan sistem atau jaringan, keterlambatan transaksi, kesalahan administrasi, serta keluhan nasabah. Identifikasi dilakukan melalui monitoring transaksi harian, evaluasi laporan operasional, dan pembahasan dalam rapat evaluasi apabila ditemukan kendala di lapangan.
4	Bagaimana cara cabang mengukur dan menilai tingkat risiko yang terjadi?	Tingkat risiko dinilai berdasarkan kemungkinan terjadinya risiko dan besarnya dampak yang ditimbulkan terhadap operasional maupun pelayanan kepada nasabah. Risiko dengan dampak kecil cukup ditangani di tingkat cabang, sedangkan risiko yang memiliki dampak besar, seperti gangguan sistem secara menyeluruh, akan segera dilaporkan kepada

		kantor wilayah atau kantor pusat agar mendapatkan penanganan lebih lanjut.
5	Bagaimana proses pemantauan dan pengendalian risiko dilakukan?	Pemantauan dilakukan secara berkelanjutan melalui monitoring transaksi harian, pemeriksaan laporan operasional, serta pengawasan langsung oleh pimpinan cabang. Pengendalian risiko dilakukan dengan memastikan seluruh pegawai mematuhi SOP, melakukan verifikasi terhadap setiap transaksi, memberikan pembinaan apabila terjadi kesalahan, serta melakukan evaluasi berkala untuk mengetahui efektivitas pengendalian yang telah diterapkan.
6	Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas?	Penerapan manajemen risiko operasional memberikan dampak yang positif terhadap pengelolaan Tabungan E-Mas. Dengan adanya pengendalian risiko yang baik, kesalahan operasional dapat diminimalkan, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tertib, serta kualitas pelayanan kepada nasabah meningkat. Hal tersebut juga membantu menjaga kepercayaan nasabah dan mendukung tercapainya target operasional cabang.
7	Apakah risiko operasional pernah berdampak pada pelayanan atau kepercayaan nasabah?	Pernah. Risiko yang paling sering terjadi adalah gangguan sistem atau jaringan sehingga transaksi pembelian maupun penjualan emas mengalami keterlambatan. Kondisi tersebut sempat menyebabkan nasabah harus menunggu lebih lama. Namun, petugas memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai penyebab kendala tersebut dan tetap memastikan transaksi diselesaikan setelah sistem kembali normal sehingga kepercayaan nasabah tetap dapat dipertahankan.
8	Bisa diberikan contoh kasus risiko yang pernah terjadi dicabang?	Salah satu contoh kasus yang pernah terjadi adalah gangguan sistem ketika proses transaksi Tabungan E-Mas sehingga transaksi tidak dapat diproses sementara waktu. Selain itu, pernah terjadi kesalahan penginputan data oleh petugas yang menyebabkan transaksi harus diverifikasi kembali sebelum diselesaikan. Meskipun demikian, kasus tersebut dapat segera ditangani sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah.
9	Bagaimana cara cabang mengatasi masalah tersebut?	Apabila terjadi risiko operasional, langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi penyebab permasalahan, kemudian melakukan verifikasi terhadap transaksi yang terdampak. Jika kendala berasal dari sistem, cabang segera berkoordinasi dengan unit teknologi informasi dan kantor pusat untuk mempercepat proses pemulihan. Apabila kesalahan berasal dari faktor manusia (human error), dilakukan koreksi sesuai prosedur, pembinaan kepada pegawai, serta evaluasi agar kejadian serupa tidak terulang. Selain itu, hasil evaluasi dijadikan bahan perbaikan dalam penerapan manajemen risiko operasional ke depan.

b. Hasil Wawancara dengan Staff Manajemen Risiko Operasional BSI KCP Sudirman Bengkulu

1. Nama Informan : Iwen
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Usia : 35 Tahun
4. Jabatan/Posisi : Staff Manajemen Resiko
5. Alamat / Domisili : Kota Bengkulu

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa saja risiko operasional yang sering terjadi pada Tabungan E-Mas?	Risiko operasional yang paling sering kami temui adalah gangguan sistem teknologi informasi dan jaringan, kesalahan penginputan data oleh pegawai, keterlambatan transaksi, serta ketidaksesuaian pelaksanaan prosedur operasional. Setiap potensi risiko tersebut kami catat, laporkan, dan evaluasi agar tidak terulang kembali.
2	Apa langkah mitigasi ketika terjadi ketidaksesuaian SOP atau kesalahan operasional pegawai?	Apabila terjadi kesalahan operasional, kami terlebih dahulu melakukan identifikasi penyebabnya, kemudian melakukan verifikasi ulang terhadap transaksi yang bermasalah. Selanjutnya dilakukan evaluasi dan pembinaan kepada pegawai yang bersangkutan agar lebih teliti serta tetap mematuhi SOP yang berlaku. Tujuannya agar kesalahan serupa tidak terulang.
3	Bagaimana staf memantau dan melaporkan risiko secara berkala?	Seluruh potensi risiko yang muncul selama operasional Tabungan E-Mas dipantau setiap hari. Risiko tersebut dicatat dalam laporan operasional, kemudian dilaporkan kepada pimpinan untuk dievaluasi. Dengan cara ini kami dapat melakukan pengendalian sejak awal sebelum risiko berdampak lebih besar terhadap pelayanan maupun operasional bank.
4	Bagaimana peran pengawasan internal dan DPS dalam memastikan Tabungan E-Mas sesuai prinsip syariah?	Pengawasan internal memastikan seluruh aktivitas operasional telah sesuai dengan SOP dan ketentuan perusahaan. Sementara itu, Dewan Pengawas Syariah (DPS) memastikan bahwa akad, mekanisme transaksi, serta operasional Tabungan E-Mas tetap sesuai dengan prinsip syariah sehingga produk tetap memenuhi ketentuan syariah yang berlaku.
5	Bagaimana cabang memastikan akad dan mekanisme Tabungan E-Mas sesuai dengan ketentuan syariah?	Cabang menjalankan seluruh mekanisme Tabungan E-Mas berdasarkan SOP dan ketentuan dari kantor pusat yang telah disesuaikan dengan fatwa DSN-MUI serta diawasi oleh DPS. Sebelum nasabah menggunakan produk, petugas juga memberikan penjelasan mengenai akad dan mekanisme transaksi sehingga nasabah memahami hak dan kewajibannya.
6	Apakah risiko teknologi atau proses pernah mengganggu kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas?	Pernah. Kendala yang paling sering kami hadapi adalah gangguan sistem dan jaringan karena Tabungan E-Mas merupakan produk berbasis digital. Ketika server atau jaringan mengalami gangguan, transaksi nasabah dapat mengalami keterlambatan bahkan tertunda. Namun

		kami segera berkoordinasi dengan unit terkait agar layanan dapat kembali normal.
7	Bagaimana pengaruh risiko operasional terhadap kualitas layanan dan kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas?	Risiko operasional dapat memengaruhi kelancaran transaksi, kualitas pelayanan, serta kepercayaan nasabah apabila tidak segera ditangani. Namun dengan penerapan manajemen risiko melalui identifikasi, pengawasan, evaluasi, dan pengendalian yang berkelanjutan, dampak tersebut dapat diminimalkan sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik dan nasabah merasa aman menggunakan Tabungan E-Mas.
8	Bagaimana evaluasi pimpinan terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas sejauh ini?	Berdasarkan evaluasi pimpinan, implementasi manajemen risiko operasional dalam pengelolaan Tabungan E-Mas telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari penerapan SOP, pengawasan internal, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi berkala yang mampu mendukung kelancaran operasional dan menjaga kepercayaan nasabah. Walaupun demikian, evaluasi terus dilakukan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan.
9	Bagaimana strategi preventif yang dilakukan oleh pihak cabang dalam meminimalkan risiko operasional sebelum terjadi, khususnya melalui penerapan SOP, peningkatan kompetensi SDM, penguatan sistem teknologi, serta pengawasan dan evaluasi secara berkala?	strategi preventif yang kami lakukan meliputi penerapan SOP secara konsisten pada setiap transaksi, proses verifikasi dan pengawasan sebelum transaksi diselesaikan, penguatan sistem teknologi informasi melalui koordinasi dengan unit IT ketika terjadi gangguan, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi berkala, serta pencatatan dan pelaporan setiap potensi risiko sebagai bahan perbaikan. Dengan langkah-langkah tersebut, risiko dapat dikendalikan sejak awal sehingga tidak mengganggu pelayanan kepada nasabah

c. Hasil Wawancara dengan *Customer Service* BSI KCP Sudirman Bengkulu

1. Nama Informan : Vinca Pretylia
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 28 Tahun
4. Jabatan/Posisi : *Customer Service*
5. Alamat / Domisili : Kota Bengkulu

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa saja risiko operasional yang sering terjadi saat melayani Tabungan E-Mas?	Berdasarkan pengalaman kami dalam melayani nasabah Tabungan E-Mas, risiko operasional yang paling sering terjadi adalah gangguan sistem atau jaringan yang menyebabkan transaksi pembelian maupun penjualan emas tertunda. Selain itu, terdapat risiko kesalahan penginputan data nasabah, keterlambatan pembaruan harga emas pada sistem, serta kurangnya pemahaman sebagian nasabah mengenai mekanisme Tabungan E-Mas. Risiko-risiko tersebut umumnya masih dapat ditangani sesuai prosedur yang berlaku sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun bank.
2	Bagaimana prosedur jika terjadi kesalahan transaksi atau gangguan sistem?	Apabila terjadi kesalahan transaksi atau gangguan sistem, kami terlebih dahulu memastikan penyebab permasalahan tersebut. Jika kesalahan berasal dari penginputan data, kami melakukan verifikasi ulang dan memperbaiki transaksi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Apabila kendala berasal dari sistem atau jaringan, kami segera melaporkan kepada atasan dan berkoordinasi dengan unit teknologi informasi agar gangguan dapat segera ditangani. Selama proses tersebut, nasabah diberikan penjelasan mengenai kondisi yang terjadi agar tetap memperoleh informasi yang jelas.
3	Bagaimana penerapan SOP tersebut dalam kegiatan operasional sehari-hari?	Dalam kegiatan operasional sehari-hari, seluruh pelayanan Tabungan E-Mas dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia. Sebelum transaksi diproses, kami melakukan verifikasi identitas nasabah, memastikan data yang dimasukkan sudah benar, serta mengikuti seluruh tahapan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Penerapan SOP menjadi pedoman utama agar setiap transaksi berjalan aman, tertib, dan meminimalkan terjadinya kesalahan operasional.
4	Bagaimana mekanisme koordinasi dengan bagian manajemen risiko atau atasan ketika terjadi permasalahan operasional?	Apabila terjadi permasalahan operasional yang tidak dapat diselesaikan di tingkat petugas, kami segera melaporkannya kepada atasan untuk memperoleh arahan. Selanjutnya, apabila permasalahan berkaitan dengan sistem atau memiliki dampak yang lebih luas, atasan akan berkoordinasi dengan bagian manajemen risiko maupun unit terkait di kantor wilayah atau kantor pusat. Seluruh proses pelaporan dilakukan sesuai jalur komunikasi yang telah ditetapkan sehingga penyelesaian masalah dapat dilakukan secara cepat dan tepat.
5	Apakah risiko operasional yang terjadi berpengaruh	Risiko operasional tentu dapat memengaruhi kualitas pelayanan, terutama apabila terjadi gangguan sistem yang menyebabkan transaksi menjadi lebih lama. Namun, kami

	terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah?	selalu berupaya memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai kondisi yang terjadi serta memastikan transaksi tetap diselesaikan setelah sistem kembali normal. Dengan komunikasi yang baik dan penanganan yang cepat, dampak risiko terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah dapat diminimalkan.
6	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meminimalkan risiko operasional dalam pelayanan Tabungan E-Mas?	Upaya yang dilakukan antara lain menjalankan seluruh prosedur sesuai SOP, melakukan verifikasi data sebelum transaksi diproses, meningkatkan ketelitian dalam melayani nasabah, serta mengikuti pelatihan yang diberikan oleh perusahaan mengenai produk dan manajemen risiko. Selain itu, dilakukan monitoring terhadap setiap transaksi dan evaluasi apabila ditemukan kendala agar proses pelayanan dapat terus diperbaiki.
7	Apa kendala terbesar yang dihadapi dalam pengelolaan Tabungan E-Mas? Bagaimana evaluasi terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas selama ini?	Kendala terbesar yang kami hadapi adalah gangguan sistem atau jaringan karena Tabungan E-Mas merupakan produk yang seluruh transaksinya bergantung pada sistem teknologi informasi. Selain itu, perubahan harga emas yang berlangsung secara cepat terkadang memerlukan pembaruan data pada sistem sehingga dapat memengaruhi kelancaran transaksi. Di sisi lain, masih terdapat nasabah yang belum memahami mekanisme Tabungan E-Mas sehingga memerlukan penjelasan yang lebih rinci.
8	Bagaimana evaluasi terhadap kinerja pengelolaan Tabungan E-Mas selama ini?	Secara umum, pengelolaan Tabungan E-Mas telah berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung oleh penerapan SOP yang konsisten, pengawasan dari pimpinan, serta koordinasi yang baik antarpegawai. Meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan sistem atau kesalahan administrasi, permasalahan tersebut dapat segera diatasi sehingga tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan. Evaluasi juga dilakukan secara berkala sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.
9	Bagaimana staf memastikan proses pengelolaan Tabungan E-Mas tidak bertentangan dengan prinsip syariah?	Kami memastikan seluruh proses pengelolaan Tabungan E-Mas mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia dan sesuai dengan prinsip syariah. Sebelum nasabah menggunakan produk, kami menjelaskan akad, mekanisme transaksi, serta hak dan kewajiban nasabah secara transparan. Selain itu, operasional produk juga berada dalam pengawasan Dewan Pengawas Syariah sehingga pelaksanaannya tetap sesuai dengan fatwa dan ketentuan syariah yang berlaku.
10	Seberapa sering terjadi gangguan sistem atau kesalahan operasional dalam Tabungan E-Mas?	Gangguan sistem atau kesalahan operasional tidak terjadi secara rutin, namun sesekali dapat terjadi terutama ketika sistem sedang mengalami pemeliharaan atau gangguan jaringan. Kesalahan operasional yang berasal dari petugas juga relatif jarang karena setiap transaksi dilakukan sesuai SOP dan melalui proses verifikasi. Apabila terjadi kendala, penanganannya dilakukan sesegera mungkin sehingga pelayanan kepada nasabah dapat kembali berjalan normal.

d. Hasil wawancara dengan Nasabah 1 Pengguna Tabungan E-Mas

BSI KCP Sudirman Bengkulu

1. Nama Informan : Reina Natasya
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 22 Tahun
4. Jabatan/Posisi : Nasabah
5. Alamat / Domisili : Pasar Minggu, Kota Bengkulu

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah mengalami kendala atau gangguan saat menggunakan Tabungan E-Mas?	Selama menggunakan Tabungan E-Mas, saya pernah mengalami kendala berupa gangguan sistem ketika akan melakukan transaksi pembelian emas melalui aplikasi. Akibat gangguan tersebut, transaksi tidak dapat diproses untuk sementara waktu. Namun, setelah beberapa saat sistem kembali normal dan transaksi dapat diselesaikan. Selain itu, saya belum pernah mengalami kendala lain yang menyebabkan kerugian terhadap saldo maupun kepemilikan emas saya.
2	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan saldo dan proses transaksi Tabungan E-Mas?	Menurut saya, saldo Tabungan E-Mas selalu tercatat dengan akurat sesuai dengan transaksi yang saya lakukan. Setiap pembelian maupun penjualan emas langsung tercatat dalam aplikasi dan dapat saya pantau kapan saja. Selama ini saya belum pernah menemukan perbedaan antara saldo yang tercatat dengan transaksi yang telah dilakukan sehingga saya merasa sistem yang digunakan cukup terpercaya.
3	Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk Tabungan E-Mas?	Ya, saya merasa aman dan nyaman menggunakan Tabungan E-Mas karena produk ini dikelola oleh Bank Syariah Indonesia yang memiliki sistem keamanan yang baik. Selain itu, transaksi dilakukan secara digital sehingga lebih praktis dan dapat diakses kapan saja. Saya juga merasa lebih tenang karena setiap transaksi disertai dengan bukti dan riwayat yang dapat dilihat kembali apabila diperlukan.
4	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan bank ketika terjadi kendala atau masalah?	Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah cukup baik. Ketika saya mengalami kendala, petugas <i>Customer Service</i> memberikan penjelasan mengenai penyebab masalah yang terjadi dan membantu proses penyelesaiannya dengan ramah. Informasi yang diberikan juga cukup jelas sehingga saya memahami langkah yang harus dilakukan sampai transaksi kembali berjalan normal.
5	Apakah kendala atau risiko operasional yang terjadi mempengaruhi	Menurut saya, kendala yang pernah terjadi tidak sampai mengurangi kepercayaan saya terhadap Bank Syariah Indonesia. Saya memahami bahwa gangguan sistem dapat terjadi sewaktu-waktu.

	tingkat kepercayaan Anda terhadap bank?	Selama pihak bank mampu memberikan penjelasan, menangani masalah dengan cepat, serta memastikan transaksi tetap diselesaikan dengan benar, saya tetap percaya terhadap keamanan dan kualitas pelayanan yang diberikan.
6	Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan transaksi atau gangguan sistem?	Ya, saya pernah mengalami keterlambatan transaksi akibat gangguan sistem sehingga proses pembelian emas membutuhkan waktu lebih lama dari biasanya. Namun, setelah sistem kembali normal, transaksi berhasil diproses tanpa adanya perubahan saldo maupun jumlah emas yang saya miliki.
7	Apakah Anda memahami akad atau sistem yang digunakan dalam Tabungan E-Mas?	Sebelum membuka Tabungan E-Mas, saya telah mendapatkan penjelasan dari petugas mengenai mekanisme produk dan akad yang digunakan. Meskipun saya belum memahami seluruh ketentuan secara mendalam, saya mengetahui bahwa produk ini dikelola berdasarkan prinsip syariah dan seluruh mekanisme transaksinya telah disesuaikan dengan ketentuan syariah yang berlaku.
8	Bagaimana respon pihak bank saat Anda mengalami kendala?	Ketika saya mengalami kendala, pihak bank merespons dengan cukup cepat. Petugas menjelaskan penyebab gangguan yang terjadi, membantu melakukan pengecekan transaksi, dan memberikan informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian. Setelah masalah selesai, petugas juga memastikan bahwa transaksi saya telah berhasil diproses dengan benar sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
9	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Tabungan E-Mas ke depannya?	Ya, saya tetap ingin menggunakan Tabungan E-Mas karena menurut saya produk ini praktis, aman, dan memudahkan saya untuk berinvestasi emas secara bertahap. Meskipun pernah mengalami gangguan sistem, saya menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank cukup baik dan kendala tersebut dapat diselesaikan dengan cepat. Oleh karena itu, saya masih memiliki kepercayaan untuk terus menggunakan Tabungan E-Mas sebagai salah satu sarana investasi.

e. Hasil wawancara dengan Nasabah 2 Pengguna Tabungan E-Mas BSI KCP Sudirman Bengkulu

1. Nama Informan : Muhammad Nasrul
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Usia : 23 Tahun
4. Jabatan/Posisi : Nasabah
5. Alamat / Domisili : Kebun Geran, Kota Bengkulu

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda pernah mengalami kendala atau gangguan saat menggunakan Tabungan E-Mas?	Ya, saya pernah mengalami kendala saat menggunakan Tabungan E-Mas. Namun kendalanya tidak sering terjadi dan masih bisa diatasi dengan bantuan dari pihak bank.
2	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan saldo dan proses transaksi Tabungan E-Mas?	Selama saya menggunakan Tabungan E-Mas, saldo dan transaksi yang saya lakukan sudah sesuai. Pernah ada gangguan sistem, tetapi setelah dicek kembali transaksinya tetap sesuai.
3	Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk Tabungan E-Mas?	Ya, saya merasa cukup aman dan nyaman karena transaksi dilakukan melalui sistem bank, dan jika ada kendala pihak bank langsung membantu.
4	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan bank ketika terjadi kendala atau masalah?	Menurut saya pelayanannya baik. Saat saya mengalami kendala, petugas memberikan penjelasan dan membantu sampai masalahnya selesai.
5	Apakah kendala atau risiko operasional yang terjadi mempengaruhi tingkat kepercayaan Anda terhadap bank?	Tidak terlalu. Saya tetap percaya karena setiap kendala yang saya alami ditangani dengan cepat dan dijelaskan dengan baik oleh pihak bank.
6	Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan transaksi atau gangguan sistem?	Ya, saya pernah mengalami gangguan sistem, tetapi tidak berlangsung lama dan setelah itu transaksi kembali normal.
7	Apakah Anda memahami akad atau sistem yang digunakan dalam Tabungan E-Mas?	Awalnya saya belum begitu memahami cara penggunaan layanan digital Tabungan E-Mas. Setelah mendapatkan penjelasan dari pihak bank, saya jadi lebih paham cara menggunakannya.
8	Bagaimana respon pihak bank saat Anda mengalami kendala?	Respon pihak bank cukup cepat. Saya langsung dibantu, diberikan penjelasan, dan diarahkan mengenai cara menyelesaikan kendala yang saya alami.
9	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Tabungan E-Mas ke depannya?	Ya, saya tetap ingin menggunakan Tabungan E-Mas karena menurut saya produk ini praktis, aman, dan memudahkan saya untuk berinvestasi emas. Meskipun pernah mengalami gangguan sistem, pelayanan yang diberikan pihak bank cukup baik sehingga saya tetap percaya menggunakan produk ini.

Form Pengajuan Judul



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

FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7

B. Pilihan Tugas Akhir:

- ☒ Skripsi
☐ Jurnal Ilmiah
☐ Buku
☐ Pengabdian Kepada Masyarakat
☐ Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema : Implementasi Manajemen Risiko Terhadap Framework
(Kerangka Kerja) Pada Tabungan Autosave Bank Syariah
Indonesia (Studi pada BSI KCP Panorama Bengkulu)

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):

Nama : EKA SRI WAHYUNI, SE., MM JUL 2025
NIP/NIDN :

Ko.Prodi.....

KATRA PRADANDEKA, M.E-I

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Catatan
Latar belakang masalahnya wajib ada dan
diulasan di BAB 1.

Dosen Rencana Tugas Akhir

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan

1/8 Jajuk, Sudin Sesuai Tema Prodi

Sekretaris Jurusan

[Signature] 25/8/2025

E. Judul Yang Disahkan

SOSIAL DIMEN prodi
Geo Inisiatif dan prodi Sains
di parman

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

Nama ;

NIP/NIDN ;

Bengkulu,

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

[Signature]
Yenti Sumarni, SE, MM

NIP: 197904162007012020

Mahasiswa

[Signature]
Rizky Wahyuni

Bukti Mengikuti Kegiatan Seminar Proposal



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

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Senin, 13 Oktober 2025
Nama Mahasiswa : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Framework (kerangka kerja) Pada Tabungan Auto Save Bank Syariah Indonesia (studi bsi kcp panorama)	 (Rizky Wahyuni)	

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Desi Isnaini, MA
NIP 197412022006042001

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

Blangko Notulensi Seminar Proposal

BLANGKO NOTULENSI SEMINAR PROPOSAL

HARI/TANGGAL : Semin. 13 Oktober 2025
NAMA MAHASISWA : Rizky Wahyuni
JUDUL PROPOSAL : "Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap
Framework (kerangka kerja) Pada Tabungan Autosave
Bank Syariah Indonesia
(Studi Pada BSI Kcp Panorama Bengkulu)

USUL/PERBAIKAN PROPOSAL

PENYEMINAR I

Latar belakang masalah anda blm ada. survey awal
terlebih dahulu. Fokusnya pada Risiko Operasional

PENYEMINAR II

Penyeminar I



Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Bengkulu,
Penyeminar II

NIP. _____

Surat Keterangan Perubahan Judul



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

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa setelah dilakukan perbaikan pada hari Senin tanggal 12 Januari 2026 atas saran dan perbaikan dari penyeminar I dan II maka proposal dengan judul : Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Framework (Kerangka Kerja) Pada Tabungan Autosave Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bsi Kcp Panorama Bengkulu)

diubah menjadi : Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bsi Kcp Panorama Bengkulu)
namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu.....

Peneliti

Rizky Wahyuni

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

Menyetujui

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, M.M
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II

Badaruddin Nurhab, MM
NIP.198508072015031005

Halaman Persetujuan Proposal



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

Proposal Tugas Akhir dengan judul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL TERHADAP *FAMEWORK* (KERANGKA KERJA) PADA TABUNGAN AUTOSAVE BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada BSI KCP Panorama Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diseminarkan/disetujui pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Senin
Tanggal : 13 Oktober 2025

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan Penyeminar/Dosen Rencana Tugas Akhir. Oleh karenanya sudah dapat disetujui dan diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Perbankan Syariah

Katri Pramadeka, M.Ei.
19360911202012004

Bengkulu, Oktober 2025
Pembimbing RTA/Penyeminar

Eka Sri Wahuni, MM
197705092008012014

Surat Penunjukan Pembimbing



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

SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING

Nomor : 0837/Un.23/F.IV/PP.00.9/04/2026

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa, maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen:

1. NAMA : Eka Sri Wahyuni, MM
NIP : 197705092008012014
TUGAS : Pembimbing I
2. NAMA : Badaruddin Nurhab, MM
NIP : 198508072015031005
TUGAS : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan Penyusunan Skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa namanya yang tertera di bawah ini:

NAMA : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
PRODI : Perbankan Syariah
JUDUL : "Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja Pengelolaan Tabungan E-MAS pada BSI (Studi BSI KCP Panorama Bengkulu)"
KETERANGAN : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Bengkulu
Tanggal : 30 April 2026

Dekan,



Tembusan:

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

Surat Persetujuan Penelitian oleh Pembimbing



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 Bank Syariah Indonesia (Studi Pada BSI KCP Panorama Bengkulu)”** yang disusun oleh:

Nama : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Kahir : Skripsi

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, _____ Mei 2026

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II

Badaruddin Nurhab, MM
NIP. 198508072015031005

Surat Izin Penelitian



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

Nomor : 1037/Un.23/F.IV/PP.00.9/06/2026
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan BSI KC Sudirman Bengkulu
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berkenaan dengan akan diadakannya penelitian pada penulisan tugas akhir mahasiswa strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2025/2026, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara:

Nama : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Waktu Penelitian : 15 Juni 2026 - 15 Juli 2026
Tempat Penelitian : BSI KCP Sudirman Bengkulu
Judul Skripsi : "Implementasi Manajemen Risiko Operasional terhadap Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas BSI (Studi pada BSI KCP Sudirman Bengkulu)"

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bengkulu, 11 Juni 2026

Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Herlina Yustati, MA.Ek
NIP 198505222019032004



Surat Keterangan Selesai Penelitian



SURAT KETERANGAN
NO. 06/091/3/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Rizky Wahyuni
NIM : 2223140046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Sudirman selama satu bulan, terhitung dari tanggal 15 Juni 2026 – 15 Juli 2026 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : “ Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja Pengelolaan Tabungan E-Mas Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bsi Kcp Sudirman Bengkulu)”.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 2026

PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk,
KCP Bengkulu Sudirman


BSI **BANK SYARIAH**
INDONESIA
KCP Bengkulu Sudirman
Novlen Hartati

Branch Operation Service Manager

Lembar Bimbingan Skripsi

	FORMULIR MUTU UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU	Kode/No	: 13/FEBI-UINFAS- FRKB.IV.No.10
		Tanggal Revisi	: 10 April 2026
		Tanggal Berlaku	: 13 April 2026
		Revisi	: 1

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nama : Rizky Wahyuni
 NIM : 2223140046
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi/TA : Implementasi Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja
 Pengelolaan Tabungan E-Mas Bank Syariah Indonesia
 (Studi Pada BSI KCP Panorama Bengkulu)

Dosen Pembimbing : Eka Sri Wahyuni, S.E, MM

No.	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	09/01 /2026	BAB I - III	- Tiap bab dan sub bab ada ayat/surat yang melatar Belakng dari mendukung tema - Teori Mengart Risiko yang jadi dasar Untuk Daftar Pertanyaan anda	
2.	09/03 /2026	BAB I - III	- Harus ada alasan yang jelas kenapa Pilih Risiko Operasional	

3.	30/03 2024	BAB I - III	- Jurnal Internasional minimal 1, sinta minimal 2. Skripsi 2 saja.	
4.	20/04 2026	BAB I - III	- Teori Risiko masih kurang referensi untuk anda kembangkan ke Pertanyaan - Mana teori untuk handling dari jenis-jenis atau macam-macam Risiko.	
5.	04/05 2026	Pedoman Wawancara	- Paparkan atau wujudkan hal 37 ke daftar pertanyaan dan dijadikan Pedoman	
6.	11/05 2026		- Acc Pedoman Wawancara	
7.	13/07 2026	BAB I - V	- Paparkan Penulisan sesuai dengan Pedoman - Kutipan Wajib Footnote.	

8	20/07 2026	BAB I - V	ACC ujian	3/2

KETENTUAN:

1. Konsultasi dengan Dosen Pembimbing minimal 6 (Enam) kali
2. Setiap Konsultasi Harus membawa kartu bimbingan
3. Kartu yang hilang atau tidak dibawa pada saat bimbingan atau konsultasi tidak dilayani
4. Jika tidak memenuhi ketentuan diatas, maka munaqosyah tidak dapat dilaksanakan

Bengkulu, Juli 2026

**Koordinator Prodi
Perbankan Syariah**



Dr. Yetti Afrida Indra, M. Ak
NIP.198404142023212045

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 19770509200801201

Surat Lulus Plagiarisme

RIZKY WAHYUNI 2223140046 01072026_Cek
Plagiasi1
by Turnitin Official

15%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

12%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

1	journal.um-surabaya.ac.id	Internet Source	1%
2	urj.uin-malang.ac.id	Internet Source	1%
3	digilib.uinkhas.ac.id	Internet Source	<1%
4	journal.syamilahpublishing.com	Internet Source	<1%
5	Submitted to IAIN Bengkulu	Student Paper	<1%
6	journal.ilmudata.co.id	Internet Source	<1%
7	jurnal.perima.or.id	Internet Source	<1%
8	Submitted to UIN Raden Intan Lampung	Student Paper	<1%
9	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah	Student Paper	<1%
10	repository.uin-suska.ac.id	Internet Source	<1%
11	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	Internet Source	<1%
12	repository.uinsaizu.ac.id	Internet Source	<1%
13	repository.uinfasbengkulu.ac.id	Internet Source	<1%
14	ejurnal.iainpare.ac.id	Internet Source	<1%

	FORMULIR MUTU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU	Nomor	: PBS 13/TEBI-UINFAS-SKLP.2 No.1
		Tanggal Revisi	: 16 April 2026
		Tanggal Berlaku	: 20 April 2026
		Revisi	: 1

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 051/SKLP-PBS 13/20/04/2026

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : RIZKY WAHYUNI
NIM : 2223140046
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul TA : IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO
 OPERASIONAL TERHADAP KINERJA
 PENGELOLAAN TABUNGAN E-MAS PADA BANK
 SYARIAH INDONESIA (Studi Pada BSI KCP Sudirman
 Bengkulu)

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 15 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 20 Juli 2026
Wakil Dekan 1


Dr. Herlina Yustati, MA.Ek
 NIP. 198505222019032004

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1 Proses Melakukan prosedur penelitian di Bank BSI KCP Sudirman



Bengkulu



Gambar 2 Wawancara dengan *Branch Manager* Bank BSI KCP Sudirman

Bengkulu



Gambar 3 Wawancara dengan Staf Manajemen Risiko Operasional Bank BSI KCP Sudirman Bengkulu



Gambar 4 Wawancara dengan *Customer Service* Bank BSI KCP Sudirman Bengkulu



Gambar 5 Wawancara dengan Nasabah 1 Pengguna Tabungan E-Mas BSI KCP Sudirman Bengkulu



Gambar 6 Wawancara dengan Nasabah 2 Pengguna Tabungan E-Mas BSI KCP Sudirman Bengkulu



Gambar 7 Wawancara dengan Nasabah 3 Pengguna Tabungan E-Mas BSI KCP
Sudirman Bengkulu



Gambar 8 Wawancara dengan Nasabah 4 Pengguna Tabungan E-Mas BSI KCP
Sudirman Bengkulu



Gambar 8 Wawancara dengan Nasabah 5 Pengguna Tabungan E-Mas BSI KCP
Sudirman Bengkulu