ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER DAN CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID 19

(Studi pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Kendari A.Silondae 2)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

OLEH:

AYU ADILLAH
17050102084

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

KENDARI

2021

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari
Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail.iainkendari@yahoo.co.id
Website: http//iainkendari.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skrisi dengan judul **"Analisis Risiko Operasional Pada Unit teller dan Customer Service Pada Masa Pandemi Covid-19"**. Atas nama Ayu Adillah NIM.17050102084, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian Skripsi. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 05 Oktober 2021

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Dr. Husain Insawan, M.Ag	Dr. H. Rusdin Muhalling. M.EI.
NIP.197308171998031002	NIP.196310292000031001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul **"Analisis Risiko Operasional Bank syariah dimasa Pandemi Covid-19 (Studi kasus PT. BRI Syariah Cabang Kendari)"** yang ditulis oleh **AYU ADILLAH** NIM. **17050102084** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Jumat** tanggal **22 Oktober 2021** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (S.E).**

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. Husain Insawan M.Ag	(.....)
Sekretaris	:	Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI	(.....)
Anggota1	:	Sodiman M.Ag	(.....)
Anggota2	:	Muhammad Imran SE, M.Ak	(.....)

Kendari, 08 November 2021
a.n Dekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :
"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

//sia.iainkendari.ac.id/data/cetak_pengesahan/B-YVwidT1neqz-Hm655uS_XPcRzQTTqQVRQfGeC96yRrRzNsXrwolEnHTqFuxXCpRKv5TTYy

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa segala inormasi dalam hasil penelitian berjudul "Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19". di bawah bimbingan Dr. Husain Insawan, M.Ag, dan Dr. Hj Rusdin Muhalling M.EI, telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan diperguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari 06 Oktober 2021

Penulis

Ayu Adillah

Nim. 17050102084

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Adillah
NIM : 17050102084
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Nonekslusif *(Non=excelusif Royalti – Fee Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Analisis Risiko Operasional Pada Unit teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data *(database)*, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada tanggal 18 oktober 2021
Yang menyatakan

Ayu Adillah

KATA PENGANTAR

بسم ا للّه ا لرّحمن الرّحيم

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmatdan karunianyaSehingga penulisan Skripsi yang berjudul **"Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Costumer Service Bank Syariah Indonesia Padamasa Pandemi Covid 19"** dapat diselesaikan. Salawat dan salam semoga selalu senantiasa penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Muhammad *sallallahualaihiwasallam* yang telah memperjuangkan Islam sehingga berkat kerja keras dan perjuangan beliau kita bisa menikmati indahnya Islam hingga pada saat ini.

Penulisan Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Dalam penyelesaian skripsi ini saya ucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada kedua orang tua saya Bapak Nasrun dan Ibunda Rasbia yang tak henti-hentinya memotivasi, mendoakan dan selalu memberikan dukungan materi maupun moril, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Melalui tulisan ini, penulis ucapkan Rasa syukur yang sedalam-dalamnya yang telah mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta kontribusinya.Maka saya mengucapkan terima kasih dan terutama kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Faizah binti Awad, M.Pd sebagai Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan

sarana dan fasilitas serta kebijakan dalam studi penyelesaian seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Nurjannah, S.Kom, M.pd., sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Kepada dosen pembimbing penulis yaitu Dr. Husain Insawan, M.Ag selaku pembimbing I dan Rusdin Muhalling, M.EI selaku pembimbing II. yangmemberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Kepada dosen penguji I Sodiman M.Ag yang selalu memberikan petunjuk dan bimbingan pada penulisan skripsi ini
6. Kepada dosen penguji II Muhammad Imran S.E, M.Ak yang juga memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penluisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membimbing dan melayani penulis dalam setiap urusan dengan sangat baik.
8. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari dan seluruh staf yang telah memfasilitasi penulis dalam mengakses sumber pustaka dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada pimpinan cabang dan staf pada BSI KC Kendari Abd Silondae 2 yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Kepada sahabat-sahabat saya khususnya Eva Apriani, Nurul Haerani Erwin, Rifan Hidayat, Sahril, Evita Sari, serta seluruh rekean-rekan Mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2017 yang memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan Skrispsi ini.

Penulis berharap semoga setiap bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang telah disumbangkan dapat bernilai pahala di sisi Allah SWT. Dalam menyusun skripsi iini penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Namun penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis

mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Kendari, 22 September 2020

Ayu Adilah
17050102084

ABSTRAK

Ayu Adillah, NIM : 1705010208, Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Negeri Islam Kendari. Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller Dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kendari A. Silondae 2). Dibimbing oleh Dr. Husain Insawan, M.Ag dan Rusdin Muhalling, M.EI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Risiko operasional apa saja yang dihadapi Unit teller dan customer service, Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya risiko operasional pada unit teller dan customer service serta bagaimana langkah-langkah penerapan manajemen risiko untuk mengatasi risiko operasional pada unit teller dan customer service dimasa pandemic covid-19.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan menggunakan deskriptif. Metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah Manager Operasional, Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2. Data yang didapatkan dari lapangan dikumpulkan, kemudian selanjutnya akan dilakukan analisis.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah Sumber data primer dan Sekunder. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Risiko operasional yang terjadi pada unit Teller dan Customer Service yaitu kesalahan dinput data dan nominal, Di masa pandemi terjadi peningkatan biaya operasional yang disebabkan oleh dua faktor yaitu Faktor internal (kesalahan manusia) dan faktor eksternal. Adapun langkah-langkah penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT.

Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2 untuk mengatasi risiko operasional pada unit teller dan customer service adalah dengan cara melakukan memitigasiatau pencegahan sebelum terjadinya risiko, dengan melakukan manajemen risiko yaitu identifikasi risiko operasional, pengukuran risiko operasional, memantau risiko operasional dan mengendalikan risiko operasional pada unit teller dan customer sevice.

Kata kunci: Risiko Operasional, Teller dan Customer Service, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Ayu Adillah, NIM :1705010208, Islamic Banking Study Program Kendari Islamic State Institute. Operational Risk Analysis at the Teller and Customer Service Unit of Bank Syariah Indonesia during the Covid 19 Pandemic (Case Study at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Kendari A. Silondae 2). Supervised by Dr. Husain Insawan, M.Ag as mentor and Rusdin Muhalling, M.EI

This study aims to determine the operational risks faced by the teller and customer service units, what factors cause operational risks in the teller and customer service units and how to implement risk management steps to overcome operational risks in the teller and customer service units in the future. the covid-19 pandemic.

This type of research is a qualitative research with a descriptive approach. The research method used in data collection is observation, interviews, and documentation. The data sources in this research are Operational Manager, Teller and Customer Service of Bank Syariah Indonesia Branch Kendari A Silondae 2. The data obtained from the field are collected, then further analysis will be carried out.

The data sources in this study are primary and secondary data sources. The results of this study indicate that operational risks that occur in the Teller and Customer Service units are data input errors and nominal, which are caused by two factors, namely internal factors (human error) and external factors. The steps for implementing risk management carried out by PT.

Bank Syariah Indonesia Kendari A Silondae 2 Branch to overcome operational risks in the teller and customer service units is to mitigate or prevent risk before the occurrence of risk, by carrying out risk management, namely identifying operational risk, measuring operational risk, monitoring operational risk and controlling operational risk at teller and customer service units.

Keywords: Operational Risk, Teller and Customer Service, Covid-19 Pandemic

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHANPENGUJI iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINTAITAS iv
HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR SINGKATAN xvi
DAFTAR TRANSLITERASI xvii
BAB IPENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Fokus Penelitian 3
1.3 Rumusan Masalah 4
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Definisi Operasional 5
1.7 Sistematika Pembahasan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 10
2.2 Landasan Teori 17

2.2.1 Bank Syariah.....17
2.2.2 Risiko.....17
2.2.3 Manajemen Risiko.....21
2.2.4 Pelayanan.....22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28
3.1 Jenis Metode dan pendekatan penelitian 28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....28
3.3 Sumber Data.....28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....29
3.5 Teknik Analisis Data.....30
3.6 Keabsahan Data 30
BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 32
4.1.1 Sejarah PT. Bank Syariah Inconesia KC A Silondae 2 32
4.1.2 Visi-dan Misi Perusahaan 33
4.1.3 Nilai-nilai perusahaan 33
4.1.4 Produk Bank BSI 34
4.1.5 Struktur Organisasi 37
4.2 Hasil Penelitian 38
4.2.1 Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Customer Service pada Masa Pandemi Covid-19 38
4.2.2 Faktor-faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Custommer Service 41
4.2.3 Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Meminimalisir Risiko Operasional.....44
4.3 Pembahasan hasil 55

BAB V PENUTUP 57
5.1Kesimpulan 57
5.2 Saran 57
5.3 Limitasi Penelitian 58
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel 4.1 41
Daftar Tabel 4.2 42
Daftar Tabel 4.3 43
Daftar Tabel 4.4 45
Daftar Tabel 4.5 47
Daftar Tabel 4.6 50
Daftar Tabel 4.7 52

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 4.1.....37

DAFTAR SINGKATAN

IAIN	: Institut Agama Islam negeri Kendari
FEBI	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
PBS	: Perbankan Syariah
BSI	: Bank Syariah Indonesia
BI	: Bank Indonesia
KC	: Kantor Cabang
BC	: Branch Manager
MO	: Manager Operasional
CS	: Customer Service

DAFTAR TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	T .
ب	B	ظ	Z .
ت	T	ع	‘
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H .	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ż	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	’
ص	S .	ي	Y
ض	D .		

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI