BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Virus corona merupakan virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat, Gejala umum infeksi covid-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak nafas. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam melakukan pencegahan covid-19 ini salah satunya memberlakukan work from home, dimana tidak semua dapat melakukannya seperti pekerja di bank. Pekerja di bank harus tetap melayani masyarakat atau nasabah disaat pandemi sesuai dengan arahan pemerintah. Salah satunya Bank Syariah Indonesia cabang Kendari A Silondae 2 (Zulkarnain, 2020:20).

Bank syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2 merupakan salah satu lembaga keuangan dari penggabungan 3 Bank yang sebelumnya BRI Syariah kini menjadi Bank Syariah Indonesia, Sejak peresmian pada 1 Februari lalu, Saat ini Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2 masih proses recolor atau mewarnai kembali yang sebelumnya menggunakan standar BRI Syariah kini menjadi standar Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia yang merupakan salah satu sektor ekonomi utama yang harus tetap menjalankan aktivitas pelayanan operasional sesuai standar Bank yang menjadi tantangan bagi Bank Syariah Indonesia ditengah pandemi Covid-19, Aktifitas Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2 menjalankan secara maksimal protokol kesehatan, Aktivitas pelayanan yang biasa dilakukan secara lansung dengan banyak orang harus diminimalisir. Bank syariah Indonesia mewajibkan pekerja dan pengunjung menggunakan masker,melakukan pembatasan jarak fisik minimal 1 meter, dengan membahkan pembatas kaca dan melakukan upaya untuk meminimalkan kontak dengan nasabah. Selain itu Bank syariah Indonesia memastikan untuk mencegah kerumunan nasabah, memonitor kesehatan karyawan dan

memastikan pekerja yang bertugas dikantor dalam kondisi sehat. Hal tersebut sesuai Surat edaran Menteri Kesehatan tentang pencegahan penularan virus ditempat kerja sektor jasa dan perdagangan (area publik). (Wawancara Manager Operasional, 2021)

Bank memang dibuka untuk pelayanan terhadap nasabah agar kebutuhan sektor keuangan tetap berjalan walaupun dalam keadaan masa pandemi. Dalam dunia perbankan, masalah pelayanan menjadi sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Dampak dari virus ini bagi pelayanan bank syariah Indonesia cabang Kendari A silondae 2 adalah adanya pembatasan kantor layanan dengan membatasi jumlah nasabah, dan pembatasan jam operasional sehingga kurangnya nasabah yang melakukan transaksi dan pembukaan rekening hal ini juga menyebabkan beban operasional meningkat dikarenakan harus menyediakan handsanitizer dan pembatas kaca.

Bank Syariah Indonesia cabang Kendari A Silondae 2 dalam melakukan aktivitas pelayannya harus lebih hati-hati terhadap risiko yang akan terjadi. Karena proses menjalankan sistem perbankan pasti diiringi dengan risiko yang ada pada setiap sistem. Beberapa risiko yang akan timbul dari beberapa faktor termasuk risiko operasional yang akan terjadi (Fauziah et al., 2020:39).

Risiko operasional dapat dipicu dari beberapa yaitu faktor internal yang tidak memadai,(sistem dan manusia,teknologi) dan juga karena faktor eksternal.(Haeriah, 2015:6). Risiko Operasional juga memiliki pengaruh langsung terhadap sumber daya manusia yang berhadapan langsung dengan karyawan atau petugas yang bekerja pada bank. Khususnya pada pelayanan Teller dan Customer Service karena risiko operasional pada bagian ini berdampak langsung dengan kualitas pelayanan dan nama baik bank.

Teller merupakan pihak Bank yang bertugas melayani Nasabah atau Coustomer dalam hal transaksi keuangan kepada semua nasabahnya (Handayani, 2017). Teller bertanggung jawab atas transaksi tunai terutama atas penerimaan maupunpembayaran uangnya atau petugas yang bekerja diunit kerja kas dinamakan teller yang dipakai oleh kepala kas.

Customer service merupakan setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utamanya yang memberikan pelayanan terbaik serta membangun hubungan baik antar nasabah.

Unit Teller dan Unit Customer Service memiliki potensi risiko yang tinggi karena berhadapan langsung dengan nasabah yang ingin melakukan transaksibaik melalui Teller ataupun customer service,risiko operasional yang sering dihadapiyaitu kesalahan dalam pemasukan data dan nominal(Anam et al., 2019:2).

Oleh karena itu pihak bank khususnya pelayanan teller dan Customer Service harus bisa mengatasi terkaitrisiko operasional yang terjadi agar kepercayaan nasabah terhadap bank tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul **"ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER DAN CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA PADAMASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC KendariA. Silondae 2)"**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada Risiko Operasional Pada Unit Teller dan Costumer Service yang terjadi pada BSI A. Silondae 2 dimasa pandemi Covid-19

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini terbagi atas tiga hal, yaitu:

1. Resiko operasional apa saja yangdihadapipada unit Teller dan Customer Service BSI Cabang Kendari A. Silondae 2 dimasa pandemi covid 19?

2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinyarisiko operasional pada Unit Teller dan Customer Service BSI Cabang Kendari A. Silondae 2?

3. Bagaimana langkah-langkah penerapan manajemen risiko untuk mengatasi risikooperasional pada unit teller dan customer service BSI cabang Kendari A. silondae 2?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Risiko operasionalapa saja yang dihadapiPada Unit Teller dan Customer Service.BSI Cabang Kendari A. Silondae 2 dimasa pandemi covid 19
2. Untuk Mengetahui Faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya risiko operasional pada unit Teller dan Customer Service BSI Cabang Kendari A. Silondae 2
3. Untuk Mengetahui Bagaimana langkah-langkah penerapan manajemen risiko untuk mengatasi risikooperasional pada unit teller dan customer service BSI cabang Kendari A. silondae 2

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasandan pengetahuan yang berkaitan dengan Risiko operasional bank syariah pada Unit Teller dan Costumer Service.
2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait Risiko operasional pada unit teller dan customer service Bank Syariah Indonesia

2. Bagi Lembaga

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terkait risiko operasional pada unit teller dan customer service Bank Syariah Indonesia, sehingga memberikan efek positif terhadap penurunan tingkat risiko dikemudian hari.

3. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan masyarakat terhadap risiko operasioal pada unit Teller dan Costumer Service. Dan bisa dijadikan sebagai salah satu referensi atau bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Definisi Operasional

Penelitian ini memuat definisi operasional, yang menjadi definisi operasional adalah sebagai berikut :

1. Risiko

Risiko adalah suatu penghambat pencapaian suatu proses. Keberadaan risiko didalam suatu aktifitas tak dapat dihindari karena ia melekat pada setiap aktivitas. Agar suatu proses dapat mencapai tujuannya, risiko harus ditekan/dicegah agar tidak berubah menjadi insiden. (Mohamad irianto, 2014:1) Risiko didefinisikan sebagai potensi kerugian akibat peristiwa-peristiwa tertentu, peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian bank.

Pihak Bank syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2 harus mengantisipasi risiko yang bisa merugikan sebagai akibat dari serangkaian proses baik sedang dilakukan maupun yang akan terjadi di waktu mendatang.

2. Risiko Operasional

Risiko Operasional didefnisikan dengan risiko kerugian sebagai akibat dari ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, yang terkait dengan manusia dan sistem, atau risiko eksternal. Risiko operasional juga meliputi risiko kegagalan teknologi, sistem dan model analistis.(Greuning, Iqbal, 2011:166)

1. Faktor internal

Risiko Operasional pada Proses internal merupakan risiko yang berkaitan dengan proses atau prosedur internal organisasi. Proses internal pada pelayanan bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Kendari A. Silondae 2 menjadi keharusan sebab bank syariah membutuhkan proses internal untuk mendukung proses pelayanan kepada nasabahnya.

a. Manusia

Risiko operasional bank Syariah pada manusia ataupun SDMmerupakan risiko yang disebabkan oleh kesalahan manusia baik disengaja maupun tidak disengaja. Diantara kesalahan yang disebabkan manusiaseperti kesalahan dari karyawan Bank itu sendiri. Seperti kesalahan dalam penginputan nominal dan kesalahan penginputan data nasabah. Sehingga pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Silondae 2 perlu mengantisipasi risiko tersebut dalaml hal ini SDM atau Karyawan Bank.

b. Sistem Dan Teknologi

Kemajuan teknologi yang mempermudah manusia untuk menyelesaikan tugas-tugasnya memunculkan sifat ketergantungan manusia terhadap teknologi tersebut. Terutama kemajuan pada bidang komunikasi dan komputerisasi berbagai jenis pekerjaan. Ketergantungan manusia memperbesar terjadinya risiko terutama risiko operasional sebab kondisi sekarang hampir tidak ada bank yang tidak menggunakan

komputer dan sistem komunikasi yang mengandalkanteknologi jaringan sebagai bagian kegiatan bisnis.

Pihak Bank BSI A Silondae 2 harus mengantisipasi risikooperasionalyang tanpa diduga sering terjadi pada sistem dan teknologi dalam operasional Bank.Karena proses menjalankan sistem perbankan pasti diringi dengan risiko yang ada pada setiap sistem.

2. Faktor Eksternal

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor-faktor eksternal tidak dapat dikontrol oleh Bank Syariah sebab frekuensi terjadinya tidak dapat dipastikan dan pengulangan kejadian tidak dapt diprediksi terutama kejadian eksternal yang disebabkan oleh alam.

3. Teller

Teller berada didepan atau Frontliner Bank syariah yang memberikan bantuan, penanganan, serta solusi kepada semua nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan. Seperti Membantu dan Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan atau nasabah. Memasukan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima, atau bukti transaksi.

Pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A. Silondae 2, harus bisa menangani, membantu dan memberikan solusi pada Nasabah dalam hal transaksi keuangan.

4. Customer Service

Custumer service adalah petugas bank yang ditujukan memberikan kepuasan lewat pelayanan yang diberikan seseorang kepada nasabah dalam menyelesaikan masalah. Customer Service berada pada frontliner Bank syariah. Pihak Customer Service pada Bank Syariah Indonesia Kc Kendari A. Silondae 2 harus bisa menjelaskan dan melayani apapun yang ditanyakan Nasabah

Memberikan pelayanan terkait produk, dan memberikan solusi dan menenangkan jika mereka komplain.

4. Covid 19

Covid 19 merupakan penyakit menular.Diketahui penyakit menular disebabkan oleh virus baru dengan tingkat penyebaran sangat cepat. (Effendi & Hariani, 2020:222). Pada Perkembangan data Covid-19 khususnya di Sulawesi Tenggara berdasarkan Info Covid-19 Sultra Dengan data positif Covid-19 10.144 dengan keterangan Perawatan 576 orang, Sembuh 9367 orang, dan yang meninggal 201 orang. keseluruhan tercatat lebih banyak kasus baru pada pasien yang dinyatakan sembuh. Hal ini menadi permasalahan yang berdampak pada Perkembangan ekonomi baik dunia bisnis termasuk jasa industri keuangan perbankan syariah termasuk perbankan syariah Cabang Kendari. Dalam hal ini harus selalu mematuhi protocol kesehatan agar terhindar dari virus corona (Covid 19).

1.7 Sistematika Pembahasan

BAB I **PENDAHULUAN**

Bab ini memuat uraian latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan uraian tentangpenelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, dan kajian beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya Bank syariah, Risiko, Risiko Operasional, Manajemen Risiko, pelayanan, Teller dan Customer Service.

BAB III **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai metode penelitian, metode pendekatan, metode pengumpulan data, Sumber data, metode analisis data, metode

pengecekan keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini

BAB IV **HASIL PPENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai pembahasan dari berbagai hasil pengumpulan data dan analisa mengenai hasil tersebut

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan pembahasan dan saran rekomendasi dari kesimulan tersebut.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI