## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dalam melakukan analisis risiko pada operasional pada Unit Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2 dapat disimpulkan bahwa:

- 1. Hasil penelitian terhadap Unit Teller dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari A Silondae 2 terdapat risiko operasional yang terjadi yaitu risiko yang terjadi karena kesalahan manusia (human eror) di masa pandemi terjadi peningkatan biaya operasional dan adanya pembatasan kantor layanan dengan membatasi jumlah nasabah dan jam operasional pada nasabah.
- 2. Faktor yang menyebabkan terjadinya risiko ada dua yaitu faktor Internal (kesalahan Manusia) dari Teller dan Customer Service dan faktor eksternal dari wabah Covid-19
- 3. Penerapan manajemen risiko untuk mengatasi atau meminimalisir risiko operasional pada unit teller dan customer service tersebut adalah dengan melakukan mitigasi, artinya pihak bank akan melakukan pencegahan sebelum terjadinya risiko. yaitu dengan melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, memantau risiko dan mengendalikan risiko.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada pihak PT. Bank Syariah Indonesia dalam melakukan pencegahan terhadap risiko yang terjadi maupun yang akan terjadi sudah baik karena permasalahan-permasalahan tersebut selalu di mitigasi, akan tetapi alangkah baiknya untuk kenyamanan dalam pelayanan. petugas bank harus selalu mengupayakan agar lebih teliti lagi dan tetap fokus dalam bekerja, bertanggung jawab dan tetap berdoa.

## **5.3** Limitasi Penelitian

Limitasi penelitian merupakan kekurangan yang ada pada penelitian, Peneliti menyadari setiap melakukan penelitian pasti ada terdapat hambatan. Salah satu yang menjadi hambatan dalam penelitian ini yaitu kurangnya referensi buku dan jurnal.

