

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

¹ Desy Putri Rivayanty, ² Ahmad Fuadi, ³ Anjur Perkasa Alam

^{1, 2, 3} STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: pdesi2208@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of operational risk management at PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. The research approach used is qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed that 1) Operational risk management is implemented through strategic steps such as strict transaction procedures, regular training, data security technology, and periodic audits, which strengthen the internal control system. 2) The system is effective in identifying and addressing risks proactively through continuous supervision. 3) Key challenges include risks of human error, technology adaptation, and system disruptions that require continuous training and technology development. 4) Effective implementation of operational risk management positively impacts bank performance and reputation, enhances customer confidence, and strengthens financial stability. This study confirms the importance of operational risk management to maintain efficiency, stability, and trust in the banking sector.

Keywords: Operational Risk Management, System Effectiveness, Bank Reputation

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Manajemen risiko operasional diterapkan melalui langkah strategis seperti prosedur transaksi yang ketat, pelatihan rutin, teknologi keamanan data, dan audit berkala, yang memperkuat sistem kontrol internal. 2) Sistem ini efektif dalam mengidentifikasi dan mengatasi risiko secara proaktif melalui pengawasan berkelanjutan. 3) Tantangan utama meliputi risiko human error, adaptasi teknologi, dan gangguan sistem yang memerlukan pelatihan dan pengembangan teknologi secara berkelanjutan. 4) Penerapan manajemen risiko operasional yang efektif memberikan dampak positif terhadap kinerja dan reputasi bank, meningkatkan kepercayaan nasabah, dan memperkuat stabilitas keuangan.

Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan risiko operasional untuk menjaga efisiensi, stabilitas, dan kepercayaan dalam sektor perbankan.

Kata Kunci: Manajemen Risiko Operasional, Efektivitas Sistem, Reputasi Bank

PENDAHULUAN

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau disebut dengan interest-free banking. Seperti halnya bank konvensional, bank syariah mempunyai fungsi utama yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberi jasa bank lainnya (Sinaga, A, 2018).

Produk Perbankan syariah adalah produk umum yang berlaku untuk semua kalangan, baik dia muslim maupun non muslim. Semua yang terlahir dari Islam adalah baik dan membawa keselamatan. Karena Islam itu berlaku apabila didalamnya mengandung yang dinamakan maqashid syariah. Bank syariah menawarkan inovasi produk yang sangat bagi semua kalangan termasuk non Muslim (Alam, A.P, 2021)

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, industri perbankan menghadapi banyak tantangan yang kompleks. Sebagai salah satu bank lokal di Indonesia, PT Bank Sumut berperan penting dalam mendukung perekonomian daerah. Namun seiring dengan munculnya berbagai risiko, terutama risiko operasional, penting bagi bank untuk menerapkan manajemen risiko yang efektif.

Manajemen risiko mengacu pada risiko kerugian yang diakibatkan oleh tidak memadainya proses internal, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional perbankan (Nuraoiah, 2019). Manajemen risiko operasional untuk meminimalkan potensi dampak negative dari defisiensi proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian eksternal. Untuk mencapai tujuan operasional, bank syariah perlu mempertimbangkan risiko operasional yang timbul dari kekurangan proses internal, sumber daya manusia, dan sistem akibat peristiwa eksternal.

Sesuai peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), semua bank wajib memiliki sistem manajemen risiko yang tepat. Tujuannya adalah untuk melindungi kepentingan nasabah dan menjaga integritas sistem keuangan. Sebagai lembaga keuangan yang melayani masyarakat setempat, PT. Bank Sumut wajib memastikan pengelolaan risiko operasional dilakukan sesuai standar yang berlaku.

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menganut nilai-nilai Islam. Salah satu yang tidak diperbolehkan adalah manipulasi laporan keuangan. Sebab, hal tersebut merupakan kerugian yang merugikan banyak pihak (Cahyani & Annisa, 2021). Pemerintah melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 39/PJOK.03/2019 telah menerbitkan aturan penerapan untuk memerangi penipuan di perbankan. Peraturan ini dirancang untuk mencegah risiko berbagai aktivitas penipuan, seperti penyalahgunaan asset, pinjaman fiktif, kebocoran informasi, dan manipulasi angka dalam laporan sekuritas.

Perusahaan perlu mengantisipasi risiko operasional seperti risiko proses, risiko sumber daya manusia, risiko sistem, dan risiko eksternal. Tujuannya adalah menerapkan proses manajemen risiko agar perusahaan lebih menyadari kemungkinan terjadinya risiko dan lebih siap menghadapinya. Risiko operasional merupakan risiko yang

biasanya timbul akibat permasalahan internal dalam suatu perusahaan. Risiko ini terjadi karena lemahnya *control manajemen* internal suatu perusahaan (*management control system*). Risiko berkaitan dengan peristiwa atau situasi yang dapat membahayakan pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan. Oleh karena itu, risiko perlu diantisipasi karena melibatkan biaya yang tidak sepele. Padahal, upaya perusahaan untuk menghindari risiko yang timbul memerlukan adanya pengukuran, analisis, dan pengendalian untuk membantu menghindari risiko didalam perusahaan (Nurapih, 2019).

Manajemen risiko operasional meminimalkan potensi dampak negatif dari multifungsi proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian eksternal. Untuk mencapai tujuan operasionalnya, bank syariah harus mengelola risiko operasional yang dapat mempengaruhi kinerja operasinya, termasuk risiko kerugian yang timbul dari kekurangan atau kegagalan proses internal, SDI, dan sistem karena peristiwa eksternal diperhitungkan (Sari, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah kemungkinan penyimpangan dari hasil yang diharapkan karena tidak berfungsinya sistem sumber daya manusia, proses internal atau eksternal lainnya. Oleh karena itu, ketika menghadapi risiko tersebut cara perusahaan menangani masalah tersebut menjadi penting. Ini mengasumsikan bahwa risiko dipahami, diukur, dipantau, dan dikendalikan untuk mengurangi risiko yang signifikan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini digunakan karena data yang dibutuhkan berupa sebaran informasi yang tidak perlu dikuantifikasi. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Penentuan lokasi didasarkan pada pemikiran bahwa lokasi mudah untuk di akses. Objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah analisis penerapan manajemen risiko operasional pada PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Objek ini dipilih karena menurut peneliti, pentingnya manajemen risiko dalam operasional membuat bank sumut KCP Pangkalan Susu dapat mampu menghadapi beragam risiko operasional dan telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan prosedur untuk manajemen risiko.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer diperoleh peneliti langsung dari sumber data asli subjek penelitian, yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner dengan bagian manajemen risiko perusahaan. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan teknik dokumentasi dari sumber sekunder berupa laporan tahunan perusahaan yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan atau peraturan terkait.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menurut metode Miles and Huberman, dengan tujuan memperlakukan bukti-bukti yang dikumpulkan secara tidak memihak, dan hasil yang diperoleh memberikan kesimpulan analitis yang mendukung dan menentukan interpretasi alternatif. Langkah-langkah analisisnya adalah sebagai berikut: reduksi data awal. Data diperoleh dari wawancara berupa rekaman wawancara, observasi, dan dokumentasi dari bank muamalat Stabat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Aspek Manajemen Risiko Operasional yang diterapkan di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek manajemen risiko operasional yang diterapkan di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Berdasarkan wawancara dengan tiga pegawai Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, ditemukan berbagai informasi yang menggambarkan penerapan manajemen risiko operasional di bank tersebut, serta langkah-langkah yang diambil untuk meminimalkan risiko operasional.

Bapak Arif selaku teller di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, menjelaskan bahwa salah satu aspek penting dari manajemen risiko operasional di bank ini adalah penerapan prosedur yang ketat dalam setiap transaksi. Kami memiliki prosedur yang harus diikuti dalam setiap transaksi untuk meminimalkan risiko kesalahan manusia, seperti verifikasi dua kali terhadap transaksi yang besar dan penting (Arif, 2024). Ia juga menambahkan bahwa adanya pelatihan rutin untuk semua pegawai bank terkait dengan prosedur operasional yang baru sangat membantu dalam mengurangi risiko. Misalnya, jika ada sistem baru, kami selalu mendapatkan pelatihan dan informasi yang jelas tentang cara menggunakannya dengan aman (Arif, 2024). Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko operasional di bank ini sangat bergantung pada penerapan prosedur yang ketat dan pelatihan rutin bagi karyawan.

Ibu Maria selaku customer service PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan, menjelaskan pentingnya manajemen risiko dalam menjaga keamanan data nasabah. Keamanan data nasabah adalah salah satu prioritas utama di sini. Kami memastikan bahwa setiap transaksi yang melibatkan data pribadi nasabah, seperti pembukaan rekening atau transfer, dilakukan dengan prosedur yang ketat (Maria, 2024). Ia juga menambahkan bahwa sistem keamanan di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu telah diperkuat dengan penggunaan teknologi enkripsi dan proteksi sistem online. Kami juga menerapkan otentikasi dua faktor (two-factor authentication) untuk transaksi online yang melibatkan jumlah besar atau perubahan data nasabah (Maria, 2024).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko di bank ini sangat menekankan pada keamanan data nasabah sebagai prioritas utama. Prosedur yang ketat diterapkan dalam setiap transaksi yang melibatkan data pribadi nasabah, seperti pembukaan rekening dan transfer. Selain itu, sistem keamanan diperkuat dengan teknologi enkripsi, proteksi sistem online, dan otentikasi dua faktor untuk transaksi besar atau perubahan data nasabah, sehingga mampu memberikan perlindungan yang optimal terhadap potensi risiko keamanan.

Selain itu, Ibu Maria juga menjelaskan bahwa ada risiko operasional terkait dengan interaksi langsung antara customer service dan nasabah. Terkadang, komunikasi yang kurang jelas dengan nasabah, baik karena faktor bahasa atau kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk bank, dapat menimbulkan salah paham yang berpotensi menjadi masalah (Maria, 2024).

Oleh karena itu, bank telah melibatkan customer service dalam pelatihan komunikasi yang efektif untuk memperkecil kemungkinan kesalahan atau kebingungannya nasabah. Bapak Joko, sebagai kepala operasional di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, mengungkapkan bahwa manajemen risiko operasional yang diterapkan di bank ini melibatkan beberapa langkah strategis untuk mengurangi

berbagai risiko. Kami memiliki tim yang bertanggung jawab untuk memantau dan mengevaluasi risiko operasional setiap bulan, termasuk potensi kerugian akibat kesalahan sistem, kegagalan transaksi, atau kecurangan internal. Misalnya, kami sering mengadakan audit internal dan eksternal untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai prosedur yang berlaku (Joko, 2024).

Selain itu, ia juga menyoroti pentingnya pengawasan terhadap kesalahan transaksi yang terjadi di kantor cabang dan memastikan adanya sistem yang efisien untuk melaporkan setiap insiden yang mungkin timbul. Dalam beberapa kasus, apabila terjadi kesalahan dalam proses operasional, bank akan melakukan investigasi dan memberikan solusi dalam waktu singkat untuk meminimalisir dampak negatif bagi nasabah.

Bapak Joko juga menjelaskan bahwa salah satu risiko yang sering dihadapi oleh bank adalah terkait dengan ketidaksesuaian prosedur dalam menangani keluhan nasabah. Kami selalu berusaha untuk segera menangani setiap keluhan nasabah dengan memberikan solusi yang memadai, tetapi risiko dari penanganan keluhan yang kurang tepat tetap ada (Joko, 2024). Untuk mengatasi hal ini, Bank Sumut KCP Pangkalan Susu telah menyediakan jalur komunikasi yang jelas dan langsung bagi nasabah yang ingin melaporkan keluhan atau masalah terkait layanan. Dengan cara ini, bank dapat mendeteksi masalah dengan cepat dan mengurangi dampak negatifnya.

Selain manajemen risiko yang terkait dengan transaksi dan layanan nasabah, Bank Sumut KCP Pangkalan Susu juga memfokuskan perhatian pada aspek pengawasan risiko keuangan. Kami mengidentifikasi adanya potensi risiko keuangan terkait dengan ketidaksesuaian antara perkiraan dan kenyataan, terutama dalam hal aliran kas atau pinjaman (Joko, 2024). Bank melakukan evaluasi dan audit berkala untuk memastikan bahwa laporan keuangan akurat dan mematuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini juga untuk menghindari potensi kecurangan atau penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan dana.

Bapak Arif menambahkan bahwa risiko operasional juga terkait dengan penggunaan teknologi dan sistem yang digunakan oleh bank. Sistem yang digunakan untuk transaksi, pengelolaan rekening, dan penyimpanan data nasabah sangat bergantung pada keandalan teknologi. Jika terjadi gangguan sistem, itu dapat mempengaruhi operasi dan layanan kami. Meskipun kami memiliki sistem cadangan dan pemulihan, gangguan dari pusat kadang-kadang menghambat kelancaran transaksi di cabang kami (Arif, 2024).

Dalam hal kecurangan internal, Ibu Maria mengungkapkan bahwa pihak bank selalu melakukan pemantauan ketat terhadap kinerja dan tindakan pegawai. Kami melakukan audit internal secara berkala dan menggunakan sistem yang dapat memantau setiap aktivitas pegawai untuk memastikan tidak ada penyalahgunaan wewenang atau kecurangan (Maria, 2024).

Bapak Joko menambahkan bahwa selain audit internal, bank juga menerapkan sistem keamanan yang dapat mendeteksi dan mencegah tindakan kecurangan sebelum terjadi. Sistem ini memonitor transaksi secara real-time dan memberikan peringatan jika ada transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan profil nasabah (Joko, 2024). Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah keterlibatan aktif pegawai dalam manajemen risiko operasional. Setiap

pegawai di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu memiliki tanggung jawab untuk mengidentifikasi dan melaporkan potensi risiko yang mereka temui.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu mencakup beberapa aspek penting, antara lain penerapan prosedur transaksi yang ketat, keamanan data nasabah, pelatihan dan audit rutin, serta upaya untuk mengidentifikasi dan meminimalkan berbagai potensi risiko yang dapat mempengaruhi operasional bank. Walaupun ada tantangan dalam penerapan sistem keamanan dan pengawasan terhadap transaksi kecil, langkah-langkah mitigasi yang telah diterapkan menunjukkan komitmen bank untuk menjaga keberlanjutan operasional yang aman dan terpercaya.

2. Penerapan Manajemen Risiko Operasional Di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu Dalam Mengidentifikasi Dan Mengatasi Risiko

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu dalam mengidentifikasi dan mengatasi risiko. Berdasarkan wawancara dengan tiga pegawai Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, ditemukan beberapa aspek yang menggambarkan efektivitas manajemen risiko yang diterapkan di bank ini dalam mengidentifikasi dan menangani risiko operasional.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Arif selaku teller di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, ia mengungkapkan bahwa efektivitas manajemen risiko di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu dapat dilihat dari bagaimana prosedur transaksi diterapkan secara ketat. Kami memiliki prosedur yang sangat detail dalam setiap transaksi yang kami lakukan, seperti pengecekan ganda pada transaksi besar dan penting. Hal ini sangat membantu dalam mengidentifikasi kesalahan sejak dini (Arif, 2024).

Efektivitas manajemen risiko di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu tercermin dari penerapan prosedur transaksi yang ketat. Setiap transaksi, terutama yang melibatkan jumlah besar atau bersifat penting, dilakukan dengan pengecekan ganda untuk memastikan keakuratan dan mencegah kesalahan sejak dini. Proses ini menjadi salah satu langkah preventif yang signifikan dalam mengelola risiko operasional secara efektif.

Ibu Maria, yang bertugas sebagai customer service, menjelaskan efektivitas sistem keamanan yang diterapkan untuk mengatasi risiko yang berhubungan dengan transaksi online dan data nasabah. Kami sudah menggunakan sistem enkripsi yang kuat dan autentikasi dua faktor untuk memastikan bahwa transaksi nasabah aman. Walaupun kami sudah mengedukasi nasabah, tetap ada beberapa yang kesulitan mengikutinya (Maria, 2024).

Bapak Joko selaku kepala operasional PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, mengungkapkan bahwa salah satu bukti efektivitas manajemen risiko operasional di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu adalah pengawasan yang dilakukan secara terus-menerus terhadap semua transaksi dan operasional bank. Kami secara rutin melakukan audit dan evaluasi terhadap risiko operasional, baik yang bersumber dari kesalahan sistem, kegagalan teknologi, atau potensi kecurangan. Kami juga memiliki sistem untuk melaporkan insiden risiko secara langsung, yang memungkinkan kami untuk segera menangani masalah yang terjadi (Joko, 2024).

Bapak Arif menambahkan bahwa selain pengawasan yang ketat terhadap transaksi, mereka juga memiliki prosedur yang jelas dalam menghadapi risiko yang berhubungan dengan human error atau kesalahan manusia. Jika ada kesalahan dalam transaksi, kami segera melakukan perbaikan dan meminta maaf kepada nasabah jika terjadi kesalahan dari pihak bank. Hal ini sudah menjadi bagian dari prosedur yang kami jalankan untuk mencegah masalah lebih lanjut (Arif, 2024). Meskipun risiko human error sulit untuk dihilangkan sepenuhnya, adanya prosedur ini dapat meminimalkan dampak negatifnya terhadap reputasi dan operasional bank.

Ibu Maria juga menyebutkan bahwa salah satu indikator efektivitas manajemen risiko di bank ini adalah bagaimana mereka mengelola risiko yang berhubungan dengan interaksi langsung antara pegawai dan nasabah. Kami dilatih untuk berkomunikasi dengan jelas agar tidak ada kesalahpahaman yang bisa menyebabkan masalah. Pelatihan ini membantu kami untuk lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah yang mungkin timbul (Maria, 2024). Efektivitas dalam menangani keluhan nasabah, menurut Ibu Maria, juga berperan penting dalam mengurangi potensi risiko yang timbul akibat ketidakpuasan nasabah.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu terbukti cukup efektif dalam mengidentifikasi dan mengatasi berbagai risiko yang ada. Meskipun ada tantangan dalam hal edukasi nasabah dan risiko terkait kesalahan manusia, bank telah berhasil menerapkan berbagai langkah mitigasi yang efektif, seperti pelatihan rutin, audit internal, serta pemantauan transaksi secara real-time. Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional di bank ini dapat mengidentifikasi dan mengatasi risiko dengan cukup cepat dan tepat.

3. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Penerapan Manajemen Risiko Operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

Penerapan manajemen risiko operasional menjadi aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Sebagai institusi keuangan, bank ini dihadapkan pada berbagai tantangan yang membutuhkan strategi mitigasi risiko yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, penting untuk menggali lebih dalam mengenai hambatan yang muncul dalam pelaksanaan manajemen risiko operasional, baik yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sistem teknologi informasi, maupun kepatuhan terhadap regulasi

Bapak Arif selaku teller di PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, mengungkapkan bahwa salah satu tantangan utama yang mereka hadapi adalah risiko yang terkait dengan kesalahan manusia. Meskipun kami memiliki prosedur yang sangat ketat, namun kesalahan manusia tetap menjadi tantangan terbesar kami. Misalnya, ketika ada transaksi yang dilakukan dalam jumlah besar atau sulit, kadang-kadang ada kekeliruan dalam penginputan data (Arif, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa tantangan manajemen risiko operasional terkait dengan kesalahan manusia belum bisa dihindari sepenuhnya.

Ibu Maria yang bertugas sebagai customer service, mengungkapkan tantangan yang berhubungan dengan pemahaman nasabah terhadap prosedur dan teknologi yang diterapkan di bank. Sebagian besar nasabah kami tidak familiar dengan penggunaan teknologi yang ada, terutama bagi mereka yang sudah lanjut usia. Hal ini kadang menjadi hambatan karena mereka kesulitan mengikuti

prosedur yang baru (Maria, 2024). Meskipun pihak bank sudah memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada nasabah, namun tidak semua nasabah bisa mengikuti perubahan dengan cepat. Ini menambah tantangan bagi pihak bank dalam mengurangi risiko yang mungkin muncul akibat ketidakpahaman nasabah.

Bapak Joko selaku kepala operasional PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, mengungkapkan tantangan lainnya yang berkaitan dengan sistem teknologi yang digunakan untuk mendeteksi dan memantau risiko. Kami memiliki sistem yang canggih untuk memantau transaksi dan mendeteksi potensi risiko, namun sistem ini tidak lepas dari masalah teknis. Beberapa kali kami mengalami gangguan pada sistem, yang menyebabkan proses transaksi menjadi terhambat (Joko, 2024)

Gangguan sistem ini dapat mempengaruhi pelayanan kepada nasabah dan juga memperbesar risiko terjadinya kesalahan atau potensi kecurangan. Walaupun pihak bank telah menyiapkan tim teknis untuk menangani masalah ini, gangguan sistem tetap menjadi tantangan yang harus dihadapi. Selain itu, Bapak Arif juga menambahkan tantangan terkait dengan volume transaksi yang semakin meningkat. Jumlah transaksi yang kami tangani semakin meningkat, terutama pada periode-periode tertentu. Hal ini membuat pengawasan dan kontrol terhadap transaksi menjadi lebih sulit (Arif, 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketika volume transaksi meningkat, bank harus lebih teliti dan sigap dalam mengidentifikasi potensi risiko yang muncul. Peningkatan transaksi ini tidak hanya mempengaruhi kecepatan pelayanan, tetapi juga memperbesar kemungkinan risiko operasional lainnya yang terkait dengan kelalaian atau kesalahan manusia.

Bapak Joko mengungkapkan bahwa salah satu tantangan lainnya adalah terkait dengan pemahaman dan kesadaran seluruh pegawai terhadap pentingnya manajemen risiko. Kami sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran pegawai tentang manajemen risiko, namun terkadang masih ada pegawai yang kurang memperhatikan aspek ini. Hal ini dapat berisiko bagi bank jika tidak ditangani dengan baik (Joko, 2024).

Penguatan budaya manajemen risiko di kalangan pegawai sangat penting untuk menciptakan pemahaman yang sama dalam mengidentifikasi dan mengatasi risiko. Selain itu, Bapak Arif mengungkapkan tantangan terkait dengan pengelolaan data nasabah yang semakin sulit. Kami menangani banyak data nasabah, baik data pribadi maupun transaksi, yang harus dikelola dengan sangat hati-hati. Risiko terkait pengelolaan data yang tidak aman bisa menjadi masalah besar (Arif, 2024). Meskipun bank ini menggunakan sistem enkripsi untuk menjaga keamanan data, Bapak Arif menekankan bahwa pengelolaan data yang semakin besar dan sulit menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan manajemen risiko operasional yang efektif.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu menghadapi berbagai tantangan, baik yang berkaitan dengan kesalahan manusia, gangguan sistem, pemahaman nasabah, pelatihan pegawai, maupun ancaman eksternal seperti kecurangan. Meskipun begitu, pihak bank terus berusaha untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut dengan berbagai upaya, seperti pelatihan berkelanjutan, peningkatan sistem teknologi, dan evaluasi berkala terhadap prosedur yang ada.

4. Dampak Penerapan Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja Dan Reputasi PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

Penerapan manajemen risiko operasional memiliki peran penting dalam menentukan kinerja dan reputasi PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu di tengah persaingan industri perbankan. Dengan strategi pengelolaan risiko yang efektif, bank dapat meminimalkan potensi kerugian, meningkatkan efisiensi operasional, dan membangun kepercayaan nasabah. Sebaliknya, kelemahan dalam penerapan manajemen risiko dapat berpengaruh negatif terhadap stabilitas kinerja dan merusak reputasi perusahaan di mata pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam dampak nyata dari penerapan manajemen risiko operasional terhadap pencapaian tujuan bisnis dan citra institusi ini.

Bapak Joko selaku kepala operasional Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, menjelaskan bahwa penerapan manajemen risiko operasional berpengaruh langsung terhadap kinerja bank, terutama dalam hal efisiensi dan kelancaran operasional. Dengan adanya manajemen risiko yang baik, kami bisa mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan mengatasi masalah dengan cepat. Hal ini tentu saja meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperlancar operasional sehari-hari (Joko, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja bank, terutama dalam aspek efisiensi dan kelancaran operasional. Dengan manajemen risiko yang baik, bank mampu mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan menyelesaikannya dengan cepat, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah serta memperlancar kegiatan operasional sehari-hari.

Ibu Maria selaku customer service PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan, juga mengungkapkan hal yang serupa terkait dampak manajemen risiko terhadap reputasi bank. Ketika kami bisa menghindari kesalahan dan penipuan, nasabah merasa lebih aman dan nyaman bertransaksi di bank kami. Kepercayaan nasabah terhadap bank akan meningkat, dan itu berdampak pada reputasi kami (Maria, 2024).

Bapak Arif selaku seorang teller di PT. Bank Sumut KCP Pangkalan Brandan, menambahkan bahwa dengan penerapan manajemen risiko yang baik, proses transaksi bisa berjalan lebih lancar, yang tentunya memperbaiki efisiensi waktu dan meningkatkan produktivitas karyawan. Ketika kami tahu bahwa risiko telah dikelola dengan baik, kami tidak perlu khawatir tentang kemungkinan adanya gangguan yang bisa menghambat pekerjaan kami. Kami bisa fokus pada pelayanan yang lebih baik kepada nasabah (Arif, 2024). Penerapan manajemen risiko ini membuat pekerjaan sehari-hari menjadi lebih terstruktur, yang pada akhirnya mendorong kinerja pegawai dan mengurangi tingkat kesalahan.

Selain itu, Bapak Joko menjelaskan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif telah membantu bank mengurangi kerugian akibat potensi risiko operasional. Kami telah mengurangi tingkat kerugian yang biasanya terjadi akibat transaksi yang tidak terdeteksi atau kesalahan yang tidak teridentifikasi. Dengan adanya sistem pemantauan risiko yang lebih baik, kami bisa mengidentifikasi masalah lebih awal dan mencegah kerugian yang lebih besar (Joko, 2024)

Hal ini berdampak positif terhadap kinerja keuangan bank karena dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan untuk menanggulangi kerugian tersebut.

Ibu Maria mengungkapkan bahwa reputasi bank juga dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam menghadapi situasi darurat atau krisis. Ketika ada gangguan sistem atau masalah lain yang muncul, kami bisa segera menghadapinya dengan langkah-langkah yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa bank ini siap menghadapi tantangan dan tetap memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah (Maria, 2024). Reputasi yang baik ini penting untuk menjaga loyalitas nasabah dan menarik lebih banyak nasabah baru.

Bapak Arif juga mencatat bahwa dampak penerapan manajemen risiko operasional terhadap kinerja dapat dilihat dari peningkatan layanan kepada nasabah, terutama dalam hal waktu transaksi. Kami bisa lebih cepat melayani nasabah karena adanya sistem yang meminimalkan risiko kesalahan atau keterlambatan (Arif, 2024).

Efisiensi dalam pelayanan ini memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan nasabah dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi mereka. Namun, meskipun penerapan manajemen risiko operasional berdampak positif terhadap kinerja dan reputasi, Bapak Joko menyatakan bahwa tantangan dalam implementasinya tetap ada. Kami kadang-kadang masih menghadapi hambatan terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Meskipun begitu, kami berusaha terus meningkatkan kemampuan kami dalam mengelola risiko (Joko, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada dampak positif, penerapan manajemen risiko memerlukan upaya berkelanjutan dalam perbaikan dan penyesuaian terhadap kebutuhan yang ada.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu telah memberikan dampak yang positif terhadap kinerja dan reputasi bank. Melalui identifikasi dan pengelolaan risiko yang lebih baik, bank ini dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kerugian, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Meskipun masih ada tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya dan gangguan teknologi, upaya untuk terus meningkatkan sistem manajemen risiko akan semakin memperkuat posisi bank ini dalam menghadapi persaingan dan menjaga reputasinya.

B. Pembahasan

1. Aspek Manajemen Risiko Operasional yang diterapkan di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

Manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu memainkan peran krusial dalam menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi bank. Penerapan prosedur yang ketat dalam setiap transaksi menjadi salah satu aspek utama dalam mengurangi risiko kesalahan manusia. Dengan adanya verifikasi ganda pada transaksi besar, bank mampu meminimalkan potensi kesalahan yang dapat berdampak negatif pada keuangan dan reputasi bank. Hal ini sejalan dengan teori manajemen risiko yang menyatakan bahwa kontrol internal yang kuat adalah kunci dalam mitigasi risiko operasional.

Selain prosedur transaksi yang ketat, pelatihan rutin bagi pegawai juga menjadi komponen penting dalam manajemen risiko operasional. Pelatihan ini tidak hanya mencakup prosedur operasional baru tetapi juga peningkatan kemampuan pegawai dalam menghadapi situasi darurat. Menurut Sunarto (2017), pelatihan yang berkelanjutan bagi karyawan bank adalah strategi efektif untuk meningkatkan ketahanan operasional dan mengurangi risiko kesalahan manusia.

Dengan demikian, investasi dalam pelatihan pegawai tidak hanya meningkatkan kompetensi individu tetapi juga memperkuat sistem manajemen risiko secara keseluruhan.

Keamanan data nasabah menjadi prioritas utama dalam manajemen risiko operasional di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Penggunaan teknologi enkripsi, proteksi sistem online, dan otentikasi dua faktor merupakan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data pribadi nasabah dari potensi ancaman keamanan. Implementasi teknologi canggih ini tidak hanya melindungi informasi sensitif tetapi juga membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Sebagaimana diungkapkan oleh Ghozali (2018), penerapan teknologi keamanan yang robust adalah esensial dalam menjaga integritas dan kerahasiaan data nasabah di era digital saat ini.

Interaksi antara customer service dan nasabah juga menjadi fokus dalam manajemen risiko operasional. Risiko komunikasi yang kurang jelas dapat menimbulkan salah paham dan potensi masalah yang lebih besar. Untuk mengatasi hal ini, bank mengadakan pelatihan komunikasi efektif bagi para customer service. Pendekatan ini sesuai dengan pandangan Mardiasmo (2019) yang menekankan pentingnya komunikasi yang baik dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas dan mengurangi risiko operasional yang diakibatkan oleh miskomunikasi.

Pengawasan rutin melalui audit internal dan eksternal merupakan langkah strategis lainnya dalam manajemen risiko operasional. Audit berkala membantu memastikan bahwa semua proses operasional berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dapat mengidentifikasi potensi kelemahan dalam sistem. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mencegah kerugian akibat kelalaian atau kecurangan. Pendekatan ini sejalan dengan teori pengawasan internal yang menyatakan bahwa audit yang efektif adalah komponen penting dalam sistem manajemen risiko yang sukses.

Ketergantungan pada teknologi juga menjadi tantangan dalam manajemen risiko operasional. Meskipun sistem cadangan dan pemulihan telah diterapkan, gangguan dari pusat dapat tetap menghambat kelancaran transaksi di cabang. Hutabarat (2020) menekankan pentingnya memiliki strategi cadangan yang lebih kuat dan fleksibel untuk menghadapi kemungkinan gangguan sistem, terutama di cabang yang berlokasi jauh dari pusat. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur teknologi yang lebih resilient menjadi kebutuhan mendesak bagi bank untuk memastikan kelancaran operasional tanpa hambatan.

Upaya mitigasi terhadap kecurangan internal juga menjadi fokus utama dalam manajemen risiko operasional. Melalui audit internal rutin dan sistem pemantauan aktivitas pegawai, bank dapat mencegah penyalahgunaan wewenang dan tindakan fraud. Penggunaan sistem monitoring real-time memungkinkan deteksi dini terhadap transaksi mencurigakan, sehingga langkah preventif dapat diambil sebelum kerugian terjadi. Pendekatan ini mendukung pandangan Ghozali (2018) bahwa teknologi pengawasan yang canggih dapat secara signifikan mengurangi risiko fraud di sektor keuangan.

Keterlibatan aktif seluruh pegawai dalam proses manajemen risiko operasional menunjukkan budaya kerja yang kolaboratif dan proaktif. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab untuk mengidentifikasi dan melaporkan potensi

risiko yang mereka temui dalam aktivitas sehari-hari. Budaya ini tidak hanya meningkatkan efektivitas manajemen risiko tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif terhadap perubahan dan tantangan operasional. Menurut Sunarto (2017), keterlibatan pegawai dalam manajemen risiko adalah indikator penting dari keberhasilan implementasi sistem manajemen risiko yang holistik.

Selain itu, manajemen risiko operasional juga mencakup pengawasan risiko keuangan yang melibatkan evaluasi dan audit berkala terhadap laporan keuangan. Hal ini memastikan bahwa laporan keuangan akurat dan mematuhi standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga mencegah potensi kecurangan atau penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan dana. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Mardiasmo (2019) yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan untuk mengurangi risiko operasional.

Namun, meskipun telah diterapkan berbagai langkah mitigasi, terdapat beberapa tantangan dalam penerapan manajemen risiko operasional di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Tantangan tersebut mencakup adaptasi terhadap perubahan teknologi yang cepat, memastikan konsistensi pelatihan pegawai, serta menjaga keseimbangan antara keamanan dan kenyamanan nasabah. Untuk mengatasi tantangan ini, bank perlu terus mengembangkan dan memperbarui strategi manajemen risiko sesuai dengan dinamika lingkungan bisnis dan teknologi yang terus berkembang.

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu telah diterapkan secara komprehensif melalui berbagai aspek penting seperti prosedur transaksi yang ketat, keamanan data nasabah, pelatihan rutin, audit berkala, dan keterlibatan aktif pegawai. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, langkah-langkah mitigasi yang telah diimplementasikan mencerminkan komitmen bank dalam menjaga keberlanjutan operasional yang aman dan terpercaya. Dengan terus meningkatkan sistem manajemen risiko, bank dapat memastikan bahwa operasionalnya tetap efisien dan dapat diandalkan dalam menghadapi berbagai potensi risiko di masa depan.

2. Penerapan Manajemen Risiko Operasional Di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu Dalam Mengidentifikasi Dan Mengatasi Risiko

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu mencerminkan upaya yang signifikan dalam mengidentifikasi dan mengatasi berbagai risiko yang muncul. Salah satu aspek utama adalah penerapan prosedur transaksi yang ketat, termasuk pengecekan ganda pada transaksi besar. Proses ini tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi potensi kesalahan sejak dini tetapi juga menjadi langkah preventif yang sangat efektif dalam mengelola risiko operasional. Hal ini menunjukkan bahwa sistem internal yang baik mampu meminimalkan risiko secara signifikan.

Selain itu, sistem keamanan data dan transaksi nasabah yang telah menggunakan teknologi enkripsi dan autentikasi dua faktor menjadi bukti komitmen bank dalam melindungi informasi nasabah. Meskipun terdapat tantangan dalam mengedukasi nasabah tentang teknologi tersebut, langkah ini tetap menjadi pilar penting dalam mengatasi risiko yang berkaitan dengan transaksi online. Implementasi teknologi ini mencerminkan penerapan teori manajemen risiko yang menekankan pentingnya pengendalian berbasis teknologi untuk menghadapi tantangan operasional.

Pengawasan secara terus-menerus terhadap operasional bank, termasuk audit internal rutin, menjadi bagian penting dari manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Audit ini mencakup evaluasi terhadap potensi risiko yang bersumber dari kegagalan sistem atau teknologi, serta laporan insiden risiko yang memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat. Pengawasan ini mencerminkan pentingnya mekanisme kontrol yang baik dalam mengelola risiko sesuai dengan teori manajemen risiko.

Dalam teori manajemen risiko oleh Sunarto (2017), pengawasan ketat dan audit internal merupakan elemen esensial dalam menciptakan sistem operasional yang aman dan efisien. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap potensi risiko dapat diidentifikasi dan diatasi sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Bank Sumut KCP Pangkalan Susu telah menunjukkan implementasi strategi ini dengan baik.

Selanjutnya, Mardiasmo (2019) menekankan pentingnya pelatihan pegawai untuk meningkatkan kompetensi dalam menangani risiko operasional. Di Bank Sumut KCP Pangkalan Susu, pelatihan yang rutin diberikan kepada pegawai mencakup kemampuan komunikasi yang baik untuk mengurangi risiko miskomunikasi dengan nasabah. Pelatihan ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi risiko terkait interaksi langsung.

Menurut Hutabarat (2020), pengelolaan risiko human error memerlukan pendekatan yang sistematis melalui prosedur yang jelas. Hal ini juga dilakukan oleh Bank Sumut KCP Pangkalan Susu dengan memiliki protokol yang ketat untuk menangani kesalahan transaksi. Prosedur ini tidak hanya membantu meminimalkan dampak kesalahan tetapi juga membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

Meskipun telah dilakukan berbagai langkah mitigasi, tantangan tetap ada, terutama dalam hal edukasi nasabah mengenai penggunaan teknologi keamanan. Kesulitan nasabah dalam mengadopsi sistem keamanan berbasis teknologi menjadi perhatian yang memerlukan pendekatan lebih inklusif. Upaya ini dapat melibatkan peningkatan sosialisasi dan dukungan teknis yang lebih intensif.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu dapat dikategorikan cukup efektif. Dengan sistem prosedur yang ketat, pengawasan yang berkelanjutan, dan penggunaan teknologi modern, bank mampu mengidentifikasi dan mengatasi berbagai risiko secara cepat dan tepat. Meskipun tantangan masih ada, langkah-langkah mitigasi yang diterapkan telah menunjukkan keberhasilan dalam menjaga kelancaran operasional dan kepercayaan nasabah.

3. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Penerapan Manajemen Risiko Operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu menghadapi berbagai tantangan yang membutuhkan perhatian khusus. Salah satu tantangan terbesar adalah risiko terkait dengan kesalahan manusia. Meskipun bank telah menetapkan prosedur ketat, kesalahan dalam penginputan data, terutama pada transaksi yang melibatkan jumlah besar masih terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa risiko human error tetap menjadi kendala yang sulit untuk sepenuhnya dihindari dalam pengelolaan operasional bank.

Selain itu, pemahaman nasabah terhadap prosedur dan teknologi baru yang diterapkan oleh bank menjadi tantangan tersendiri. Nasabah yang kurang familiar, terutama dari kelompok usia lanjut, sering menghadapi kesulitan dalam mengikuti perubahan. Meskipun pihak bank telah berupaya memberikan pelatihan dan sosialisasi, adaptasi yang lambat dari sebagian nasabah dapat meningkatkan risiko operasional, terutama terkait dengan penggunaan layanan berbasis teknologi.

Dari sisi teknologi, gangguan pada sistem yang digunakan untuk memantau dan mendeteksi risiko menjadi hambatan yang signifikan. Walaupun bank telah menggunakan sistem canggih, gangguan teknis yang terjadi dapat memperlambat proses transaksi dan meningkatkan potensi kesalahan atau kecurangan. Pengelolaan gangguan ini membutuhkan penanganan teknis yang cepat agar tidak memengaruhi pelayanan dan reputasi bank secara keseluruhan.

Menurut Mardiasmo (2019), tantangan dalam pengelolaan risiko operasional seringkali terkait dengan faktor sumber daya manusia dan adaptasi teknologi. Penerapan manajemen risiko yang efektif membutuhkan keterlibatan aktif dari semua pihak, termasuk nasabah, pegawai, dan sistem teknologi yang andal. Penelitian ini menunjukkan bahwa PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu perlu terus mengintegrasikan strategi pelatihan dan teknologi untuk mengurangi risiko.

Sunarto (2017) menekankan pentingnya budaya manajemen risiko dalam organisasi keuangan. Dalam konteks ini, tantangan seperti kurangnya kesadaran sebagian pegawai terhadap pentingnya manajemen risiko menjadi kendala serius. Bank perlu memperkuat pelatihan dan internalisasi budaya manajemen risiko agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang sama dalam menangani risiko operasional.

Lebih lanjut, Hutabarat (2020) menyatakan bahwa pengelolaan data yang sulit menjadi tantangan besar bagi lembaga keuangan modern. PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu menghadapi risiko dalam pengelolaan data nasabah yang terus bertambah. Meskipun menggunakan sistem enkripsi, tantangan pengelolaan data yang aman dan efisien tetap menjadi prioritas utama untuk mencegah risiko keamanan dan kerugian reputasi.

Selain tantangan yang telah disebutkan, peningkatan volume transaksi juga memengaruhi efektivitas pengawasan dan kontrol terhadap transaksi. Ketika volume transaksi meningkat, risiko operasional seperti kelalaian atau kesalahan teknis menjadi lebih mungkin terjadi. Oleh karena itu, bank perlu mengembangkan sistem pemantauan real-time yang lebih efisien untuk menghadapi tantangan ini.

Tantangan dalam penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu meliputi berbagai aspek, seperti human error, adaptasi teknologi, gangguan sistem, pengelolaan data, dan peningkatan kesadaran pegawai. Bank terus berupaya mengatasi hambatan-hambatan ini melalui pelatihan, peningkatan teknologi, dan evaluasi prosedur secara berkala. Dengan strategi mitigasi yang komprehensif, diharapkan risiko operasional dapat dikelola lebih efektif demi mendukung stabilitas dan keberlanjutan operasional bank.

4. Dampak Penerapan Manajemen Risiko Operasional Terhadap Kinerja Dan Reputasi PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan

kinerja dan reputasi bank. Dengan sistem pengelolaan risiko yang efektif, bank dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah secara lebih cepat. Hal ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga membangun kepercayaan nasabah. Kemampuan bank untuk mencegah risiko sebelum berdampak besar terhadap kegiatan operasional memastikan stabilitas layanan dan meningkatkan efisiensi kerja.

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu elemen utama yang berpengaruh terhadap reputasi bank. Penerapan manajemen risiko yang baik membantu bank menghindari kesalahan dan potensi penipuan, sehingga nasabah merasa lebih aman dalam bertransaksi. Dampak positif ini tidak hanya mempertahankan loyalitas nasabah lama tetapi juga menarik nasabah baru. Keberhasilan ini sesuai dengan pendapat Fahmi (2014), yang menegaskan bahwa kepercayaan publik adalah aset terpenting dalam menjaga keberlangsungan bisnis perbankan.

Penerapan manajemen risiko juga meningkatkan efisiensi waktu dan produktivitas karyawan. Dengan risiko yang telah diminimalkan, karyawan dapat lebih fokus pada pelayanan nasabah tanpa harus khawatir tentang potensi gangguan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan waktu transaksi yang lebih singkat. Teori Wibowo (2016) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa pengelolaan risiko yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja dalam suatu organisasi.

Dari segi keuangan, pengurangan kerugian operasional menjadi salah satu dampak positif yang signifikan. Sistem pemantauan risiko memungkinkan bank untuk mendeteksi dan mencegah potensi kesalahan atau kerugian finansial yang besar. Dengan demikian, bank dapat mengurangi pengeluaran untuk menangani kerugian tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan stabilitas keuangan. Kasmir (2013) menyebutkan bahwa pengelolaan risiko yang baik merupakan salah satu cara untuk menjaga kesehatan keuangan perusahaan.

Reputasi bank juga diperkuat melalui kesiapan menghadapi situasi darurat atau krisis. Ketika gangguan atau masalah muncul, langkah mitigasi yang jelas menunjukkan profesionalisme bank dalam memberikan solusi tanpa mengorbankan kualitas layanan. Hal ini mencerminkan kemampuan bank untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Nugroho (2017) mengungkapkan bahwa reputasi perusahaan terbangun dari kemampuannya dalam menjaga konsistensi pelayanan, terutama saat menghadapi tantangan.

Namun, tantangan dalam penerapan manajemen risiko tetap ada, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Meskipun sistem pengelolaan risiko yang ada sudah berjalan dengan baik, kebutuhan akan peningkatan dan penyesuaian berkelanjutan tetap menjadi prioritas. Sukrisno (2019) menegaskan bahwa manajemen risiko dalam perbankan harus bersifat adaptif untuk menghadapi risiko yang semakin sulit.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu telah menunjukkan dampak positif yang nyata terhadap kinerja dan reputasi bank. Efisiensi operasional meningkat, tingkat kepuasan nasabah bertambah, dan kerugian finansial dapat diminimalkan. Temuan ini mendukung pentingnya manajemen risiko sebagai elemen strategis dalam mencapai tujuan bisnis dan menjaga posisi kompetitif bank di pasar perbankan.

Komitmen bank untuk terus mengembangkan sistem pengelolaan risiko menjadi kunci dalam menghadapi tantangan yang ada. Dengan pendekatan yang berkelanjutan dan inovatif, bank dapat meningkatkan daya saing, menjaga reputasi, dan terus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Dampak positif ini memperkuat peran manajemen risiko sebagai fondasi dalam membangun kepercayaan dan stabilitas jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa aspek manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu diterapkan secara menyeluruh melalui berbagai langkah strategis seperti prosedur transaksi yang ketat, pelatihan rutin bagi pegawai, penggunaan teknologi keamanan data, dan audit berkala. Pendekatan ini memperkuat sistem kontrol internal dan meminimalkan potensi risiko operasional, termasuk kesalahan manusia, ancaman keamanan, dan miskomunikasi. Meskipun terdapat tantangan seperti adaptasi teknologi dan edukasi nasabah, bank berhasil menciptakan sistem operasional yang aman dan efisien melalui budaya kerja yang proaktif dan kolaboratif.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu menunjukkan efektivitas dalam mengidentifikasi dan mengatasi risiko melalui kombinasi prosedur yang ketat, teknologi canggih, dan pengawasan berkelanjutan. Sistem ini memungkinkan bank untuk mendeteksi potensi risiko lebih dini dan mengambil tindakan preventif dengan cepat. Walaupun terdapat tantangan dalam edukasi nasabah terhadap teknologi keamanan, langkah mitigasi seperti pelatihan pegawai dan audit internal yang konsisten telah berhasil menjaga stabilitas operasional dan kepercayaan nasabah.

Penerapan manajemen risiko operasional di PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu menghadapi sejumlah tantangan utama yang meliputi risiko human error, adaptasi teknologi, gangguan sistem, dan pengelolaan data. Meskipun telah ada prosedur ketat dan teknologi canggih, kesalahan manusia, terutama dalam penginputan data, tetap menjadi masalah yang sulit dihindari. Selain itu, kesulitan nasabah dalam beradaptasi dengan teknologi baru, terutama dari kalangan usia lanjut, turut meningkatkan risiko operasional. Gangguan pada sistem yang digunakan untuk memantau dan mendeteksi risiko juga dapat memperlambat proses transaksi dan merusak reputasi bank. Oleh karena itu, pengelolaan risiko yang efektif memerlukan pelatihan berkelanjutan, peningkatan teknologi, dan peningkatan kesadaran pegawai dalam menghadapi tantangan ini.

Penerapan manajemen risiko operasional yang efektif memberikan dampak positif signifikan terhadap kinerja dan reputasi PT Bank Sumut KCP Pangkalan Susu. Dengan sistem pengelolaan risiko yang matang, bank dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah lebih cepat, menjaga kelancaran operasional, serta meningkatkan efisiensi kerja. Kepercayaan nasabah meningkat, yang berkontribusi pada loyalitas nasabah dan menarik nasabah baru. Selain itu, pengelolaan risiko yang baik mengurangi kerugian finansial dan meningkatkan stabilitas keuangan. Reputasi bank semakin kuat berkat kemampuan untuk mengelola situasi darurat dengan profesional, sehingga memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Secara keseluruhan, manajemen risiko operasional telah membantu meningkatkan kinerja bank, memperkuat posisi kompetitif, dan membangun kepercayaan jangka panjang dengan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A.P, Jureid, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia di Medan, Jurnal Islamic Circle, 2. (1), 2021, 16-27
- Arta, I. P., Satriawan, D. G., Bagiana, I. K., Loppies, Y., Shavab, F. A., Mala, C. M., . . . Utami, F. (2021). Manajemen Risiko. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Asmawarna Sinaga, dkk, 2018. Analisis Pembiayaan Dana Talangan Haji untuk Biaya Perjalan Ibadah Haji: Studi Kasus Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Stabat, El-Mal, 1 (2). 228-244.
- Basalama, I. (2017). Penerapan Sistem Bagi Hasil Pada Bank Muamalat Menurut Hukum Islam. Lex Crimen, Vol. VI(No. 1), Jan-Feb.
- Cahyani, P., & Annisa, A. (2021). Pengungkapan Fraudulent Financial Statement pada Bank Umum Syariah. Iqtishaduna, 12(1).
- Farid, M., & Azizah, W. (2021). Manajemen Risiko Dalam Perbankan Syariah. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam, 3(2), 067-080.
- Hutabarat, Indra. (2020). Strategi Cadangan dan Pemulihan Sistem Operasional. Medan: Universitas Sumatera Press.
- Irdawati, Mardia, Novela, V., Basmar, E., Simarmata, A. K., Manullang, A. S., & Kusumadewi, Y. (2021). Pengantar Manajemen Risiko dan Asuransi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ismail, & Azmi, F. (2022). Perspektif Manajemen Islam Dalam Menghadapi Risiko Transparansi Informasi Publik Di Kantor Kementrerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah. Universitas Dharmawangsa, 16(3), 508-521.
- Lee, J., & Lee, Y. (2020). The Impact of Operation Risk on Bank Performance. Jurnal of Financial Stability, 45.100686.
- Mardiasmo. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Keuangan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nadia, N., Nugraha, N., & Sartono. (2023). Analisis Pengaruh Fraud Diamond Terhadap Kecurangan Laporan Keuangan Pada Bank Umum Syariah. Jurnal Akuntansi dan Governance, 3(2), 125-139.
- Nuriant, U., & Fitria, A. (2022). Konsep Signifikan Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah. Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah, 2(2).
- Rahayu, R., Ruma, Z., Anwar, Sahabuddin, R., & Paramaswary, A. (2024). Analisis Tingkat Kesehatan Bank. Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 7(1), 2623-0763.