

**STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR
HUMAN ERROR (PADA) BPR AMBULU DHANAARTHA
JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :

Firda Amalia

NIM : 201105010023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR
HUMAN ERROR (PADA) BPR AMBULU DHANAARTHA
JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Firda Amalia
NIM : 201105010023
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR
HUMAN ERROR (PADA) BPR AMBULU DHANAARTHA
JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Firda Amalia
NIM : 201105010023

Disetujui Pembimbing


**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**
Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM
NIP. 199112052023211022

**STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR
HUMAN ERROR (PADA) BPR AMBULU DHANAARTHA
JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 31 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua

Sofiah, M.E.

NIP. 199105152019032005

Sekretaris

H. Muzayyin, S.E.I., M.E.

NIP. 197808142023211011

Anggota :

- a. Prof. Dr. Moch Chotib, S.Ag., MM., CPE. ()
- b. Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM. ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Ubaidillah M.Ag

NIP. 196812261996031001

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا
تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى
الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ
وَأَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya : Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) “Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani kepada orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir.” (QS. Al-Baqarah :286).¹

Ayat ini mengingatkan bahwa manusia memiliki keterbatasan dan bahwa pentingnya memohon ampunan dan pertolongan dari Allah ketika melakukan kesalahan. Ini mengajarkan introspeksi dan pembelajaran dari kesalahan, yang penting dalam manajemen risiko untuk mengurangi *Human Error*.

¹ Departemen Agama RI, Alqur'an dan Terjemahan (Bandung: CV Diponegoro, 2010).

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan Bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang kusayangi dan berarti dalam hidup saya:

1. Cinta pertama dan motivasi, ayahanda Samsudi beliau adalah sosok ayah yang sangat berperan penting dalam penyelesaian program studi penulis, yang memberikan semangat, motivasi, serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Solehati. Perempuan tangguh yang selalu menjadi penyemangat. Saya mempersembahkan karya tulis sederhana ini untuk beliau. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, kasih sayang, dan selalu memberikan yang terbaik untuk saya hingga akhirnya saya tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi saat ini..
3. Saudara kandung saya, Anies Riyadus Solihin dan Nurul Mutowi'ah,S,SI. Saudara terbaik yang selalu kebersamai menemani pahitnya kehidupan

hingga di usia sekarang. Terimakasih sudah selalu menguatkan, dan menjadi panutan. Saya mempersembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian.

4. Segenap guru- guru saya yang telah memberikan ilmu kepada saya.
5. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan support. Tiada kata yang dapat menjelaskan kebaikan kalian kepada saya.
6. Teman-teman kelas perbankan syariah 1 angkatan 2020 yang telah menjadi temen seperjuangan dan saling berbagi ilmu selama dibangku perkuliahan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat, taufiq, hidayat serta inayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar untuk memenuhi salah satu prsyarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dengan judul skripsi “Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* Pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember”.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yakni agama islam, yang pastinya kita nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Dalam Menyusun skripsi ini tentunya penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., MM., CEPM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ana Pratiwi, M.S.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM., CHRP., CCGS selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberi nasehat, inspirasi serta motivasi dalam menjalankan proses perkuliahan.

5. Mohammad Mirza Pratama, S.ST.,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulisan serta memberikan motivasi dalam penulisan ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Seluruh staf karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Ambulu Dhanaartha Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Pihak informan yang telah memberikan memberikan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagai pengalaman kepada penelitian.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membatu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan Rahmat dan karunia- Nya. Penulis juga menyadari bahwa dalam Menyusun skripsi ini banyak sekali kekurangan yang mana mengingat kebatasannya pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demiperbaiki penyusunan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh masyarakat dan bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

ABSTRAK

Firda Amalia, Mohammad Mirza Pratama, 2024 : Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* (Pada) BPR Ambulu Dhanaartha Jember.

Kata kunci : Manajemen Resiko, *Human Error*, Strategi Manajemen Resiko

PT. BPR Ambulu Dhaartha merupakan salah satu bank swasta yang mempunyai tujuan untuk memberikan fasilitas yang mmebantu perekonomian masyarakat disekitar ambulu. Sehingga PT. BPR Ambulu tidak lepas dari manajemen resiko yang akan di mitigasi oleh beberapa strategi manajemen resiko yang ditawarkan oleh Pimpinan untuk mitigasi *Human Error* untuk tidak akan berdampak pada pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPR Ambulu Dhaartha.

Fokus masalah ini adalah pada: 1. Bagaimana Strategi Manajemen Risiko dalam meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaarta? 2. Berapa besar pengaruh *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha?.

Tujuan penelitian ini adalah pada: 1. Untuk mengetahui Strategi Manajemen Risiko yang dilakukan BPR Ambulu Dhanaartha Jember dalam meminimalisir dan mengatasi *Human Error*., 2. Agar mengetahui faktor penyebab terjadinya *Human Error*

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan data.

Hasil dari Penelitian ini adalah 1. Strategi yang ada di BPR Ambulu Dhanaartha Jember untuk meminimalisir terjadinya *Human Error* dapat dikatakan efektif dan dijalankan dengan baik dikarenakan posisi seorang Pemimpin yang sangat berperan disini sudah berusaha semaksimal mungkin merancang dan menerapkan Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* dengan Memberikan prosedur, instruksi, dan bantuan pekerjaan yang jelas, Memberikan pelatihan yang relevan., 2. BPR pimpinan Ambulu Dhanaartha Jember selalu berupaya untuk meminimalisir segala bentuk risiko yang terjadi, terutama munculnya risiko *Human Error*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	21
1. Strategi	22
2. Manajemen Risiko	27
3. Strategi Manajemen Risiko	33

4. Human Error	36
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subyek Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data	48
F. Keabsahan Data.....	49
G. Tahapan-Tahap Penelitian.....	49
BAB IV PENYAJIAN DATA.....	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
1. Sejarah Bank Perkreditan Rakyat Ambulu Dhanartha Jember	51
2. Visi dan Misi	52
3. Struktur Organisasi.....	53
B. Penyajian Data dan Analisis Data	53
1. Strategi Manajemen Resiko dalam Menimalisir <i>Human Error</i> Pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember	54
2. Intensitas <i>Human Error</i> pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember...60	
C. Pembahasan Temuan.....	67
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	18
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. BPR Ambulu Dhanaartha 53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara berkembang dengan prospek ekonomi yang bagus. Hal ini dapat dilihat dari berkembangnya lebih banyak lembaga keuangan, baik bank maupun nonbank. Perkembangan keuangan Indonesia juga ditandai dengan adanya diversifikasi produk keuangan, yaitu dengan munculnya lembaga pembiayaan di luar bank yang dapat digunakan sebagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan masyarakat. Semakin berkembangnya lembaga keuangan nonbank yang menawarkan berbagai bentuk fasilitas pembiayaan akan lebih mempermudah akses masyarakat ke pembiayaan.

Kejadian masalah adalah hasil dari ketidakselarasan antara apa yang diinginkan dengan standar yang telah ada. masalah berkaitan dengan peristiwa yang berdampak negatif pada individu atau organisasi. Risiko adalah kejadian yang akan menyebabkan masalah yang tidak menguntungkan bagi orang atau organisasi. Ketidaksesuaian antara standar kerja dan standar kualitas produk yang diproduksi perusahaan menyebabkan masalah. Banyak faktor yang mempengaruhi masalah bisnis, seperti tenaga kerja yang kurang, pekerjaan karyawan yang buruk, peralatan yang kurang memadai, sistem kerja yang tidak jelas, dan sebagainya..²

² Nuraini hastin, Manajemen Risiko untuk Meminimalisir Masalah Perusahaan, Jurnal ekonomi dan manajemen, 2022.

POJK 13/POJK.03/2015: Implementasi Manajemen Risiko untuk Bank Perkreditan Rakyat Dari 10 jenis risiko yang berhubungan langsung dengan kesalahan manusia yang terjadi di BPR Ambulu Dhanaarta Jember, dua yang paling signifikan adalah risiko operasi yang berkaitan dengan pikiran pelanggan (CS) dan risiko pemasaran bank.³

Kesalahan manusia (*Human Error*), kegagalan sistem, dan ketidakcukupan prosedur dan kontrol adalah beberapa contoh risiko operasional sendiri yang dapat terjadi karena sistem informasi yang lemah atau kekurangan pengawasan internal, yang dapat menyebabkan kerugian yang tidak diantisipasi. Risiko ini dapat berdampak pada operasi bank.⁴

Perbankan dalam era globalisasi memegang peran krusial agar dapat merangsang pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pentingnya peranan Perbankan karena adanya intermediasi yang dilakukan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan.⁵ Hampir setiap sektor usaha, seperti industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa, dan perumahan, sangat mengandalkan kehadiran bank sebagai mitra untuk menjalankan transaksi keuangan. Dimana perbankan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan, serta kepuasan terhadap jasa layanan yang dihasilkan.⁶

³ Dokumentasi BPR Ambulu Dhanaartha Jember

⁴ Edi Susilo, *Praktikum Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah 2*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 23.

⁵ Khamdan Rifa'I, Nurul Setianingrum, Nurul Widyawat IR, Retna Anggita Ningsih, Fauzan, M. Hamdi HS, "Analisis Biaya Transaksi Perbankan Di era digital", *Jurnal Psikologi Sekolah Posistif*, Vol. 6, No.10, (2022)

⁶ Ahmad Muzayyin, Muhammad Irfan, Moh Lailul Ilham, Firdiana, " Analisis Minat Dan Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Di Wilayah Bungan Situbondo", *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat (JLPM)*, Vol.02, No.01, (2024), 355-360

Lembaga keuangan atau perbankan menggunakan Strategi Manajemen Risiko saat menjalankan operasinya untuk mengantisipasi dan mengurangi risiko yang dapat muncul untuk mencapai tujuan mereka. Formulasi tujuan, analisis tujuan dan strategi yang sedang digunakan, analisis lingkungan, analisis sumberdaya, identifikasi peluang strategis, pengambilan keputusan strategis, pelaksanaan strategis, evaluasi, dan pengendalian strategis biasanya terdiri dari delapan bagian. Dan Manajemen Risiko sendiri adalah tindakan yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen, dan karyawan entitas saat menerapkan strategi di seluruh perusahaan. Ini dilakukan untuk mengidentifikasi peristiwa potensial yang dapat mempengaruhi entitas dan mengelola risiko agar sesuai dengan kecenderungan untuk mengambil risiko dan memberikan jaminan yang wajar tentang bahwa entitas akan mencapai tujuan (keberadaan).⁷

Kesalahan manusia adalah salah satu dari banyak kesalahan kerja yang disebabkan oleh manusia. Kesalahan manusia dapat berupa perilaku atau tindakan yang dapat mengganggu efektivitas, keamanan, dan performansi suatu sistem. Kesalahan manusia tidak hanya disebabkan oleh manusia, tetapi juga dapat berasal dari kesalahan dalam proses perancangan dan produk kerja. Kesalahan manusia yang sering terjadi dalam kegiatan produksi dapat mengganggu upaya perusahaan untuk menghasilkan produk yang efektif dan efisien. Tingkat kesalahan ini harus diminimalkan dengan memberikan perbaikan kepada karyawan.⁸

⁷ Ainun Nafid, strategi manajemen risiko dalam meminimalisir human error (studi pada PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, 2019).

⁸Sri Zetil, analisis *human error* dengan pendekatan metode *Sherpa* dan *heart* pada produksi batu bata ukm yasin, jurnal *intech industry universitas serang raya*, 7, no.2 (2021): 148.

Pada kenyataannya, kesalahan manusia terjadi ketika siklus kegiatan kerja yang direncanakan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan, menyebabkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan tidak tercapai. Kesalahan ini berdampak pada pengambilan risiko pada aspek pribadi, pekerjaan, dan manajemen. Dasar-dasar yang digunakan tidak hanya berfokus pada kesalahan manusia; mereka juga perlu mempelajari pendekatan sistem untuk menganalisis kesalahan kerja yang disebabkan oleh kesalahan manusia. Pandangan baru tentang kesalahan manusia menunjukkan bahwa kesalahan manusia hanyalah gejala atau efek dari masalah yang lebih kompleks daripada penyebab kegagalan. Kesalahan manusia adalah bagian awal dari perbaikan sistem secara keseluruhan karena secara otomatis terkait dengan peralatan kerja yang digunakan, tugas, dan lingkungan kerja.⁹

Bank Perkreditan Rakyat menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 adalah Bank (Badan Usaha menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan hanya dalam untuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak) yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat atau yang biasa disingkat BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah, dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Ada pula yang menyebutkan bahwa BPR

⁹ Yusuf mauluddin, fithria azzahra, evaluasi human error penyebab kecacatan produksi pada usaha konveksi manda hijab cicalengka, jurnal kalibrasi, 20, no. 1 (2022): 69.

adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.¹⁰

Pemilihan BPR Ambulu Dhanaartha Jember sebagai objek penelitian ini didasarkan pada peran sentral dalam mendukung perekonomian lokal di wilayah Jember, serta tantangan yang dihadapinya dalam pengelolaan risiko, khususnya terkait human error dalam operasional harian. BPR Ambulu Dhanaartha Jember menonjol dengan keunggulan yang mencerminkan pengalaman dan kestabilannya dibandingkan dengan beberapa BPR lain di wilayah tersebut, seperti BPR Anugrah Dharma Yuwana (BPR ADY), PT BPR Cinde Wilis, dan PT BPR Bumi Hayu Ambulu. Berdiri lebih lama, BPR Ambulu Dhanaartha memiliki rekam jejak yang kuat dalam menghadapi berbagai tantangan operasional, termasuk risiko human error dalam pengelolaan transaksi dan verifikasi data nasabah. Berbeda dengan BPR ADY yang baru berdiri pada 2012, Sementara itu, BPR ADY Jember, yang relatif lebih muda, masih dalam tahap pengembangan dan mungkin belum menghadapi tantangan sebesar yang dialami oleh BPR Ambulu Dhanaartha Jember.¹¹ sedangkan PT BPR Cinde Wilis yang merupakan hasil penggabungan pada akhir tahun 2017 PT. BPR Willis bersama 3 BPR lain yaitu PT. BPR Wilis Putra Utama berkedudukan di Banyuwangi, BPR Gunung Modal usaha berkedudukan di Ambulu dan BPR Tanggul Arto berkedudukan di Lumajang melebur menjadi

¹⁰ Siti Masrohatin, Tika Puji Susanti, Yuni Cahya Kurniasih, "Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat", *Jurnal Gembira (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, Vol.2, No.1 (Februari 2024).

¹¹ Buku Pedoman PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana (BPR ADY).

satu perusahaan yang kemudian dikenal dengan PT. BPR Cinde Wilis. dan PT. BPR Bumi Hayu Ambulu Jember.¹² Sehingga BPR Ambulu Dhanaartha terus mempertahankan konsistensi dan keandalannya dalam melayani masyarakat. Sementara BPR Cinde Wilis dan BPR Bumi Hayu mengandalkan penggabungan untuk memperluas jangkauan dan memperkuat posisi, dimana PT. BPR Bumi Hayu merupakan lembaga keuangan yang melakukan pemberian kredit kepada masyarakat menengah ke bawah perusahaan juga memberikan sistem tabungan kepada masyarakat agar dalam perekonomian masyarakat lebih baik untuk mencapai usaha menengah kebawah dalam kegiatan penghimpunan dana atau penyaluran dana kepada masyarakat.¹³ BPR Ambulu Dhanaartha tetap menjadi pilihan utama dengan keahlian mendalam dan adaptasi yang teruji dalam dunia perbankan lokal. Keunggulan ini menjadikan BPR Ambulu Dhanaartha Jember lebih siap dalam menjawab tantangan masa depan dengan tetap menjaga integritas dan kualitas layanan yang sudah terbukti di tengah masyarakat.

Alasan peneliti mengadakan penelitian di BPR Ambulu Dhanartha karena BPR Ambulu Dhanaartha merupakan salah satu Bank Pengkreditan Rakyat yang sudah berdiri selama 35 tahun, yang memiliki 1 kantor cabang dan 2 kantor kas di Kabupaten Jember yang bertempat di Kecamatan Ambulu sebagai kantor pusat yang sampai hari ini masih eksis di Masyarakat Jember Selatan di bandingkan dengan kantor cabang lainnya. BPR Ambulu Dhanaartha Jember berkomitmen untuk secara konsisten menyelaraskan penerapan tata

¹² Buku pedoman BPR PT. BPR Cinde Wilis.

¹³ Buku pedoman BPR Bumi Hayu.

kelola sesuai dengan tata kelola yang telah ditetapkan oleh OJK. Ini akan memungkinkan BPR Ambulu Dhanaartha Jember untuk meningkatkan kinerja tata kelola perusahaan dan meningkatkan daya saingnya.. Dan pada tahun 2017, dengan gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Jember, dia berhasil menyelesaikan kredit bermasalah. Selain itu, pada infobank BPR AWARDS 2011, BPR Ambulu Dhanaartha Jember mendapat Predikat Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan Tahun 2010, dan juga mendapatkan Penghargaan BPR Berkinerja Terbaik Se-Wilayah Kerja Kantor Bank Indonesia Jember pada tahun 2008 untuk Kategori Bank Pengkreditan Rakyat dan PT. Ambulu Dhanaartha Jember Mendapat Peringkat Pertama Kategori Bank Pengkreditan Rakyat Dalam Penghargaan Perbankan Berkinerja Terbaik Se- Wilayah Kerja Kantor Bank Indonesia Jember Tahun 2009.¹⁴

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka dari itu peneliti tertarik meneliti bagaimana strategi dalam meminimalisir *Human Error* karna dapat merugikan perusahaan dalam mencapai efektifitas dan efisiensi. Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul "*Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error (Studi Kasus Pada Bpr Ambulu Dhanaartha Jember)*".

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi manajemen risiko dalam meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaarta?

¹⁴ Dokumentasi BPR Ambulu Dhanaartha.

2. Analisis Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Strategi Manajemen Risiko yang dilakukan BPR Ambulu Dhanaartha Jember dalam meminimalisir dan mengatasi *Human Error*.
2. Agar mengetahui faktor penyebab terjadinya *Human Error*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian membahas manfaat yang akan dihasilkan setelah penelitian selesai. Penelitian memiliki keuntungan teoritis dan praktis, serta keuntungan bagi peneliti, lembaga, dan masyarakat secara keseluruhan. Manfaat peneliti harus masuk akal.. Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan berkontribusi pada kemajuan ilmiah dan memberikan wawasan tentang bagaimana teori-teori yang dipelajari di kuliah dapat diterapkan dalam dunia nyata. Mereka juga akan melihat bagaimana teori-teori tersebut dapat diterapkan dalam kehidupan nyata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai suatu pembelajaran untuk menganalisis penelitian untuk menambah wawasan dalam menuangkan ide dalam suatu penelitian

- b. Bagi Bank Pengkreditan Rakyat, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh BPR Ambulu dhanaartha Jember untuk meningkatkan strategi penanganan manajemen risiko *Human Error*.
- c. Sebaliknya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan jika ingin mempelajari masalah kualitas pelayanan perbankan. Selain itu, pihak-pihak lain yang tertarik dengan penelitian ini diharapkan menjadi sumber masukan yang bermanfaat.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.¹⁵ Maka diperlukan adanya suatu penegasan istilah. Adapun istilah yang digunakan pada proposal skripsi ini diantaranya:

1. Strategi

Menurut Johnson dan schools strategi adalah arah jangka Panjang dan ruang lingkup suatu organisasi yang dapat meraih keuntungan bagi organisasi melalui struktur sumber daya dalam lingkungan yang menantang untuk mencangkup kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan.¹⁶

2. Manajemen Risiko

Risiko didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana tingkat kemungkinan suatu peristiwa akan terjadi atau tidak akan terjadi. Jadi,

¹⁵ Tim Penyusun IAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, 45.

¹⁶ Hery Suprpto, Analisis Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan antar Jasa Penginapan di kota Lamongan(studi pada hotel mahkota lamongan), jurnal penelitian ilmu penelitian, vol.4, No.3, (2019): 1050.

setiap perusahaan memerlukan fungsi manajemen tertentu yang dapat mengatasi hal-hal seperti itu dengan perencanaan dan pemantauan yang baik. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi program penanggulangan risiko adalah beberapa contoh tindakan manajemen yang dilakukan dalam upaya untuk mencegah berbagai macam situasi yang tidak pasti dan akan dihadapi oleh perusahaan. Konsep manajemen risiko mencakup semua tindakan manajemen yang dilakukan dalam upaya untuk mencegah situasi ini terjadi. Perubahan dan kemajuan akan terjadi pada model penanganan risiko harian. Kompleksitas risiko (rumitnya risiko), kondisi eksternal, dan ketersediaan produk pengelolaan risiko adalah beberapa penyebab perkembangan ini.¹⁷

3. *Human Error*

Human Error adalah tindakan atau perilaku yang dapat mengurangi dampak, keamanan, dan efisiensi suatu sistem. *Human Error* tidak hanya disebabkan oleh manusia, tetapi juga dapat berasal dari kesalahan perancangan dan prosedur kerja. Kesalahan manusia yang sering terjadi dalam kegiatan produksi dapat berdampak negatif pada kemampuan perusahaan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produksi. Melalui evaluasi kerja, tingkat kesalahan ini harus diminimalkan.¹⁸

¹⁷ Fitri Hotdiana, dkk, Analisis Risiko Bisnis, Journal Of Visions and Ideas, vol.2, No.2, (2022).

¹⁸ Sri Zetil, analisis *human error* dengan pendekatan metode *Sherpa* dan *heart* pada produksi batu bata ukm yasin, jurnal intech industry universitas serang raya, Vol.7, No.2 (2021): 148.

F. Sistematika Pembahasan

Sebagai penjelasan yang mudah dipahami tentang sistem penulisan skripsi yang baik dan benar. Sistematika yang digunakan penulis untuk membahas skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan

Termasuk konteks penelitian, fokus, tujuan, dan keuntungan penelitian, serta metode penelitian, definisi istilah, dan proses pembahasan yang sistematis.

Bab II: Kajian Pustaka

Berisi ringkasan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan serta kajian teori.

Bab III: Metode penelitian

Ini mencakup informasi tentang berbagai metode yang digunakan oleh peneliti, termasuk metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, keabsahan data, dan terakhir, proses penelitian.

Bab IV: Penyajian Data dan Analisis

Ini mencakup inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyampaian data, analisis data, dan diskusi hasil.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

berisi hasil dan kesimpulan penelitian serta rekomendasi dari peneliti.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung analisis yang lengkap dan akurat, peneliti meninjau literatur penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, yang terdiri dari:

- a. Khusnul Khotimah: 2023, Analisis Manajemen Risiko Bank Syariah Indonesia menggunakan SNI ISO 31000:2018 terhadap Produk BSI KUR dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulung Bawang Unit 2).

Hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam Perspektif Ekonomi Islam, manajemen risiko Bank Syariah Indonesia menggunakan SNI ISO terhadap produk BSI KUR di Bank Syariah Indonesia KCP Tulung Bawang Unit dievaluasi sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam seperti tauhid, adl, nubuwwah, khilafah, dan Ma'ad.,¹⁹

- b. Irwan Santus, dkk: 2022, Aplikasi *Human Resource Information System Payroll* Berbasis Web pada PT. BPR Paro Tua.

Sistem dan Sumber Daya Manusia perusahaan membantu menjalankan tugas dan aktivitas administrasi dan mendukung pelaksanaan fungsi manajemen. Studi ini dimulai dengan pengumpulan data dari wawancara

¹⁹ Khusnul Khotimah, "Analisis Manajemen Risiko BANK Syariah Indonesia Menggunakan SNI ISO 3100:2018 Terhadap Produksi BSI KUR dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulung Bawang Unit 2)", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023), 132.

dan observasi. Tahap berikutnya adalah analisis sistem yang sedang berjalan. Tahap berikutnya adalah desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan sistem baru. Setelah dibuat dengan database MySQL dan bahasa pemrograman PHP, aplikasi diimplementasikan dengan berorientasi objek menggunakan Unified Modelling Language (UML). Dengan membuat sistem ini, kami dapat mempermudah proses pengiputan data karyawan, pemrosesan penggajian, pelaporan gaji kepada pihak berwenang, dan penyebaran informasi slip gaji kepada setiap karyawan. Ini menghasilkan data yang lebih efisien dan efektif.²⁰

- c. Muh Syarwan: 2022, Penerapan Manajemen Risiko pada Produk bagi Hasil di Bank Muamalat Parepare (Analisis Manajemen Syariah).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka, dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Risiko produk bagi hasil di Parepare Bank mencakup menilai kemajuan bisnis yang akan dibiayai sebelum memberikan pembiayaan kepada debitur. Bank muamalat Parepare menggunakan beberapa proses untuk menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah. Analisis Manajemen Risiko di Bank Muamalat Parepare dilakukan dengan menerapkan norma sosial dan agama seperti sopan dalam penagihan dan menjaga hubungan baik untuk mengidentifikasi nasabah yang berpotensi macet. Ini dilakukan dengan memeriksa rekening koran nasabah.²¹

²⁰ Irwan Santus, dkk: 2022, Aplikasi Human Resource Information System Berbasis Web pada PT. BPR Paro Tua”, Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi 5, no.2 (2022),183.

²¹ Muh Syarwan, Penerapan Manajemen Risiko pada Produk Bagi Hasil di Bank Muamalat Parepare (Analisis Manajemen Syariah), (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022),68.

- d. Khoirivatu Hasanah: 2022, Strategi Migitasi Risiko pada Pembiayaan Griya Hasanah Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP. Jember Balung.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari segi pelaksanaan pembiayaan yaitu fokus untuk melakukan penyaluran kepada segmentasi pasar dan lembaga negara dengan persyaratan yang mudah dan biaya-biaya yang ringan dan tidak ada unsur riba. Dari segi penerapan strategi migitasi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Jember balung dengan pebatasan limit target pasar, Analisa pembiayaan pada tahap awal saat nasabah telah melengkapi dokumen persyaratan, penyediaan agunan yang diberikan nasabah berupa sertifikat rumah yang sudah memiliki Ijin Membangun Bangunan (IBM). dan pengklasifikasian pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Jember Balung berpotensi cukup lancar, aman, dan jarang macet. Hal ini menjadi dampak positif terhadap kinerja keuangan bank syariah dengan pengelolaan risiko yang baik dan tepat.²²

- e. Nur Azizah: 2022, Pengaruh Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan (Studi Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di bursa Efek Indonesia yang Terdaftar di bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021).

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh manajemen risiko terhadap kinerja

²² Khoirivatul Hasanah, "Strategi Migitasi Risiko pada Pembiayaan Griya Hasanah Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Jember Balung", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Achmad siddiq Jember, 2022), 140-141.

keuangan perbankan, maka dapat disimpulkan bahwa Secara parsial NPL memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan yang diproksi dengan ROA dan ROE. . Secara parsial LDR berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan yang diproksi dengan ROA dan ROE. Secara parsial BOPO berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan yang diproksi dengan ROA dan ROE. Secara parsial NIM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan yang diproksi dengan ROA dan ROE. Secara simultan penerapan manajemen risiko kredit (NPL), manajemen risiko likuiditas (LDR), manajemen risiko operasional (BOPO) dan manajemen risiko pasar (NIM) berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan yang diproksi dengan ROA dan ROE.²³

- f. Samsul Bahri: 2022, Pengaruh Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan (Studi Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021). Hasil penelitian masih terdapat BPRS yang belum memenuhi jumlah pengurus bank sesuai regulasi dan belum membentuk satuan kerja manajemen risiko atau pejabat eksekutif yang membidangi terkait manajemen risiko bank. Bank belum membuat pedoman operasional terkait manajemen risiko sebagai dasar pengawasan oleh pejabat

²³ Nur Azizah, "Pengaruh Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan (Studi Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021)", (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 80-81.

manajemen risiko, direksi dan dewan komisaris serta dewan pengawas syariah terhadap potensi risiko yang akan dihadapi oleh bank.²⁴

- g. Ryan Taruna: 2022, Analisis Pengukuran Risiko Pembiayaan dengan Metode Value At Risk (VAR) pada BPRS di Indonesia periode 2015-2021.

Dapat di simpulkan bahwa Hasil yang didapat dari penelitian adalah untuk VAR nominal pada provinsi, nilai potensi risiko dengan VAR didapat yang terbesar pada provinsi Jawa Barat tahun 2020 sebesar Rp 5.593.458 (juta) dan potensi risiko terendah pada provinsi Sulawesi Barat tahun 2018 sebesar Rp 1.279 (juta). Jika dilihat dari persentase dari total pembiayaan yang diberikan, nilai VAR terbesar terdapat pada provinsi Kalimantan Timur tahun 2019 yang mana nilai var nya sebesar 98% dari pembiayaan yang diberikan. Untuk nilai VAR terkecil terdapat pada provinsi Jawa Tengah tahun 2017 yang mana nilai VAR-nya sebesar 1% dari pembiayaan yang di berikan.²⁵

- h. Sri Zetil: 2021, Analisis *Human Error* dengan Pendekatan Metode Sherpa dan Heart pada Produksi Batu Bata UKM Yasin.

Hasil penelitian menunjukkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi kesalahan manusia pada proses produksi batu bata dengan metode Sherpa, seperti melakukan pemeriksaan rutin dan teliti pada setiap proses dan memberikan pelatihan berkala kepada pekerja. Dengan

²⁴ Samsul Bahri, “ Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada BPRS di Aceh”, (Skripsi:Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), 96.

²⁵ Ryan Taruna, “Analisis Pengukuran Risiko Pembiayaan dengan Metode Value At Risk (VAR) Pada BPRS di Indonesia Periode 2015-2021”, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022), 67.

menggunakan metode Heart, ada kemungkinan kesalahan manusia dalam setiap aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan pembuatan batu bata, dengan nilai kemungkinan kesalahan manusia tertinggi 0.16. Dalam tahapan proses produksi batu bata di UKM Yasin, nilai kemungkinan kesalahan manusia tertinggi (HEP) adalah 0.544.²⁶

- i. Mochamad Ali Imron: 2019, Analisis Pengaruh Risiko Internal dan Eksternal terhadap Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia.

Hasil peneliti yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari berbagai variabel independen risiko internal dan risiko eksternal BPRS yang ditunjukkan oleh Non Performing Financing (NPF), Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPM), Ukuran Total Aset, dan Inflasi pertumbuhan ekonomi terhadap variabel dependen kinerja BPRS yang ditunjukkan oleh Return On Asset (ROA).²⁷

- j. Ainun Nafid: 2019, Staregi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* (studi pada pt.BPRS Aman Syariah Sekampung)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung telah berhasil mengurangi kesalahan manusia, tetapi ada beberapa faktor yang memengaruhi kesalahan manusia. Seperti halnya

²⁶ Sri Zetil, "Analisis *Human Error* dengan Pendekatan Metode Sherpa dan Heart pada Produksi Batu Bata UKM Yasin", Jurnal INTEC Teknik Industri Universitas Serang Raya 7, no.2 (2021), 147-148.

²⁷ Mochammad Ali Imron, Analisis Pengaruh Risiko Internal dan Eksternal terhadap Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023), 132.

pengawasan yang tidak dilakukan dengan baik sehingga karyawan rela mengorbankan waktu dan tenaga di luar jam kerja untuk menyelesaikan tugas, yang dapat menyebabkan kesalahan manusia. Selain itu, karyawan tidak memanfaatkan izin kerja saat sakit atau tidak dapat bekerja.²⁸

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Khusnul Khotimah (2023)	Analisis Manajemen Risiko Bank Syariah Indonesia menggunakan SNI ISO 31000:2018 terhadap Produk BSI KUR dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulung Bawang Unit 2)	a).Penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang pengelolaan manajemen risiko	a).penelitian terdahulu menggunakan objek Bank Syariah Indonesia KCP Tulung Bawang Unit 2 b).peneliti menggunakan BPR sebagai objek penelitian
2.	Irwan Santus Panjaitan, dkk (2022)	Aplikasi Human Resource Information System Payroll Berbasis Web pada PT. BPR	a).Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan objek pada BPR	a).penelitian terdahulu memakai objek PT. BPR Paro Tua b).sedangkan peneliti memakai

²⁸ Ainun Nafid, Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* (Studi pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung),2019.

		Paro Tua		objek BPR Ambulu Dhanaartha yang berbasis konvensional
3.	Muh Syarwan (2022)	Penerapan Manajemen Risiko pada Produk bagi Hasil di Bank Muamalat Parepare (Analisis Manajemen Syariah)	a).penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	a).penelitian terdahulu difokuskan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko pada produk bagi hasil dalam bank muamalat kota parepare b).peneliti fokus pada strategi manajemen risiko dalam meminimalisir human error pada BPR Ambulu Dhanaarta
4.	Khoiriyatu Hasanah (2022)	Strategi Migitasi Risiko pada Pembiayaan Griya Hasanah Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP. Jember Balung	Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	a).penelitian terdahulu membahas tentang strategi migitasi risiko yang fokus penelitiannya pada resiko pembiayaan b).peneliti membahas tentang startegi manajemen risiko yang fokus

				penelitiannya pada human error
5.	Nur Azizah (2022)	Pengaruh Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perusahaan Perbankan (Studi Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021)	Penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang manajemen risiko	a).Penelien terdahulu menggunakan Perusahaan yang terdaftar di bursa efek Indonesia pada tahun 2017-2021 b).peneliti menggunakan BPR Ambulu Dhanaartha sebagai objek penelitian
6.	Samsul Bahri (2022)	Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Bermasalah pada BPRS di Aceh	Penelitian terdahulu Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	a).Penelitian terdahulu membahas tentang manajemen risiko yang yang fokus penelitiannya pada pembiayaan bermasalah b).peneliti membahas tentang manajemen risiko yang fokus penelitiannya pada human error
7.	Ryan Taruna (2022)	Analisis Pengukuran Risiko Pembiayaan dengan Metode Value	Penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang risiko yang terjadi pada BPR	Penelitian terdahulu mengguanakan BPRS sebagai objek penelitian

		At Risk (Var) pada BPRS di Indonesia periode 2015-2021		b).peneliti menggunakan objek penelitian BPR yang berbasis konvensional
8.	Sri Zetil (2021)	Analisis Human Error dengan Pendekatan Metode Sherpa dan Heart pada Produksi Batu Bata UKM Yasin	a).Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang analisis human error	a).penelitian terdahulu memakai objek yang bergerak dalam produksi batu bata pada kota batam b).sedangkan peneliti memakai objek BPR Ambulu Dhanaartha Jember
9.	Mochamad Ali Imron (2019)	Analisis Pengaruh Risiko Internal dan Eksternal terhadap Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia	a). Penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang manajemen risiko	a).penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif
10.	Ainun Hafid (2019)	Staregi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error (studi pada pt.BPRS Aman Syariah Sekampung	a).Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	a) penelitian terdahulu memakai objek BPRS Aman Syariah Sekampung yang berbasis syariah b) sedangkan peneliti

				memakai objek BPR Ambulu Dhanaartha yang berbasis konvensional
--	--	--	--	--

Sumber: Data diolah oleh peneliti dari Penelitian Terdahulu Tahun 2019-2023.

B. Kajian Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi merupakan kata yang berasal dari stratagos dalam bahasa Yunani yang artinya rencana. Beberapa teori mengartikan strategi sebagai berikut:

Syaiful Salaga mendefinisikan Strategi sebagai sebuah rencana yang dapat dilihat dari segala sisi secara menyeluruh atau menggabungkan semua sumber daya dan kemampuan untuk mencapai kemenangan jangka panjang..²⁹

McNicholas mengatakan Strategi adalah seni menggunakan kemampuan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai tujuan melalui hubungan yang efektif dengan lingkungannya dalam kondisi yang paling menguntungkan..

Menurut Hamel dan Prahalad, strategi adalah tindakan yang didasarkan pada harapan pelanggan di masa depan dan bersifat progresif (senantiasa meningkat) dan konsisten. Kompetensi inti

²⁹ Badrudin, Dasar-dasar Manajemen, (Bandung: Alfabeta, 2014),94-95.

(core competencies) diperlukan untuk mengikuti perkembangan pasar yang cepat dan perubahan gaya hidup konsumen.³⁰

Menurut Griffin, Strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi dimaksudkan untuk tidak hanya mencapai tujuan, tetapi juga untuk memastikan organisasi terus bertahan dalam lingkungannya. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, organisasi bisnis menggunakan Strategi yang bertujuan untuk menjaga perusahaan tetap berjalan dibandingkan dengan pesaingnya.

Strategi adalah rencana untuk bagaimana bisnis akan bersaing dan menarik dan memuaskan pelanggan untuk mencapai tujuannya. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Strategi adalah rencana atau teknik yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³¹

b. Aspek- aspek strategi

Strategi memiliki banyak aspek, beberapa aspek yang paling penting akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Strategi sebagai suatu rencana tingkat tinggi,

strategi juga memperhatikan cara bagaimana agar tujuan atau maksud dapat dicapai. Secara umum, strategi cenderung berada pada Tingkat yang lebih tinggi dan mengambil keseluruhan

³⁰ Kasmir, Pemasaran Bank, h. 59-60.

³¹ Stephen P. Robins and Mary Coulter, Management Tenth Edition, terj. Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera, Manajemen (Ed X; Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), h.231.

pandangan rencana cenderung lebih rinci, lebih kuantitatif, dan lebih spesifik tentang waktu dan tanggung jawab.

b) Strategi sebagai sarana untuk mengalahkan kompetisi

salah satu tujuan strategi adalah berhasil atau menang dalam arti dapat mengalahkan pesaing dalam suatu permainan atau persaingan. Untuk itu, strategi dibutuhkan agar tetap berada di depan pesaing sebagai suatu kelompok kekuatan.

c) Strategi sebagai suatu unsur kepemimpinan

Strategi memiliki hubungan erat dengan kepemimpinan dan penetapan pengaturan merupakan salah satu tanggung jawab para pemimpin. Saat pemimpin berubah, strategi cenderung berubah. Sebaliknya, jika strategi perlu diubah, mungkin perlu menunjuk pemimpin baru.

d) Strategi sebagai menempatkan posisi untuk masa depan

Oleh karena itu, satu tujuan strategi untuk memposisikan Perusahaan untuk masa depan sehingga siap menghadapi ketidakpastian ini. Salah satu hal untuk mencapainya adalah dengan membuat Perusahaan lebih bisa untuk beradaptasi.

e) Strategi sebagai kemampuan membangun

Strategi sebagai pola perilaku yang dihasilkan dari budaya yang tertanam. Setiap Perusahaan memiliki budayanya sendiri. Budaya sangat mudah diamati akan tetapi sulit untuk dirubah, oleh

karena itu strategi yang dapat diadopsi oleh perusahaan sebagian ditentukan oleh budaya ini.³²

c. Prinsip- prinsip untuk mensukseskan strategi

Para pengambil kebijakan strategi harus memastikan bahwa inisiatif yang mereka rancang berhasil. Untuk itu Hatten & Hatten memberi beberapa petunjuk mengenai cara membuat strategi sehingga bisa berhasil, di antaranya yaitu sebagai berikut:

- a) Strategi harus sesuai dengan konteksnya. Dalam lingkungan yang memberikan peluang untuk bergerak maju, ikuti arus kemajuan yang bergerak di masyarakat. Setiap strategi tidak hanya membuat satu strategi. Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila banyak strategi yang dibuat, maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi lainnya.
- b) Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak mencerai beraikan satu dengan yang lainnya.
- c) Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik- titik yang justru pada kelemahannya. Selain itu, hendaknya juga memanfaatkan kelemahan persaingan dan membuat Langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.

³² Lantip Diat prasojo, Manaejmen Strategi, Yogyakarta: Uny Press, 2018.

- d) Sumber daya adalah suatu yang kritis. Mengingat strategi adalah suatu yang mungkin, maka harus membuat sesuatu yang layak dan dapat dilaksanakan.
- e) Strategi hendaknya memperhitungkan risiko yang tidak terlalu besar. Memang setiap strategi mengandung risiko, tetapi haruslah berhati-hati sehingga tidak menjerumuskan organisasi ke dalam lobang yang besar. Oleh sebab itu, suatu strategi harusnya dapat dikontrol.
- f) Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai. Jangan Menyusun strategi di atas kegagalan.
- g) Tanda- tanda dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak- pihak yang terkait, terutama dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit kerja dalam organisasi.³³

d. Langkah-langkah perencanaan strategi

Menurut teori yang dikutip oleh T. Hani Handoko oleh Jhon A Pearce II, penyusunan perencanaan strategi terdiri dari langkah-langkah berikut:

- a) Penentuan misi dan tujuan Manajer puncak bertanggung jawab untuk menetapkan misi dan tujuan. Nilai-nilai yang dibawa oleh manajer memengaruhi perumusan ini.

³³ Iwan Purnama, Manajemen Strategi, Bandung: CV. Yrama Widya, 2006.

- b) Menciptakan profil perusahaan. Kesuksesan masa lalu perusahaan dan kemampuan mereka untuk melaksanakan inisiatif sebagai implementasi strategi untuk mencapai tujuan masa depan mereka ditunjukkan dalam profil perusahaan. Analisa lingkungan eksternal. Mengidentifikasi cara-cara dalam mana perubahan-perubahan lingkungan ekonomi teknologi, sosial/budaya, dan politik dapat secara tidak langsung mempengaruhi organisasi.
- c) Analisa internal perusahaan. Ini dilakukan dengan membandingkan profil perusahaan dengan lingkungan eksternal. membuat strategi perusahaan. Setelah memilih dan menetapkan strategi dan tujuan jangka panjang, organisasi harus membaginya ke dalam tujuan jangka pendek (tahunan) dan strategi operasional. Evaluasi dan penilaian.³⁴

e. Unsur- unsur perencanaan strategi

Suatu perencanaan strategi memiliki unsur-unsur yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan. Adapun unsur-unsur perencanaan strategi sebagai berikut:

- a) Dipisahkan antara rencana strategis dan rencana operasional. Rencana strategis memuat antar lain visi, misi dan strategi (arah kebijakan), sedangkan rencana operasional memuat rencana Tindakan dan program.

³⁴ T. Hani Handoko, Manajemen, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2009.

- b) Pemerintah adalah satu-satunya pihak yang terlibat dalam proses perencanaan strategik; semua pihak yang terlibat dalam masyarakat secara aktif terlibat dalam proses tersebut.
- c) Tidak semua masalah ditangani; dalam proses perencanaan strategik, masalah yang dianggap paling strategis dipilih untuk ditangani
- d) Kajian lingkungan internal dan eksternal terus-menerus dilakukan untuk memastikan bahwa pemilihan strategi selalu "diperbarui" sesuai dengan peluang dan ancaman lingkungan luar, serta mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan lingkungan internal.³⁵

2. Manajemen Risiko

1) Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah bidang ilmu yang mempelajari tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan langkah-langkah untuk mengidentifikasi dan menangani masalah yang berpotensi muncul dengan menggunakan pendekatan manajemen yang menyeluruh dan sistematis. Secara khusus, dalam konteks perbankan, manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari aktivitas bank. Manajemen risiko juga melibatkan penerapan prinsip kehati-

³⁵ Anisa Amri Isabela, "Pengaruh Perencanaan Strategi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja", *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, Vol. 4 No. 5, 2015, 7.

hatian yang umum diadopsi oleh sektor perbankan. Hal ini juga merupakan kewajiban yang diatur oleh Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Manajemen Risiko merupakan sebuah pendekatan yang dilakukan terhadap risiko yaitu dengan memahami, mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko suatu proyek.³⁶

Mengidentifikasi, mengukur, mengembangkan, memilih, dan mengatur opsi untuk menangani risiko juga disebut Manajemen Risiko. Manajemen Risiko yang layak adalah Manajemen Risiko yang menggunakan kemungkinan di masa mendatang dan proaktif daripada reaktif. Jadi, Manajemen Risiko tidak hanya mengurangi risiko yang mungkin terjadi, tetapi juga mengurangi efek yang timbul dari risiko tersebut. Mengelola risiko dengan cara yang sistematis disebut manajemen risiko. Identify risk, evaluate risk, choose risk management techniques, dan implement and review techniques adalah empat langkah dalam proses manajemen risiko. Tidak peduli apakah itu risiko murni atau spekulasi, semua jenis risiko harus dikelola, yang dapat memengaruhi kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan strategisnya. Pendekatan baru untuk manajemen risiko, integreted dan enterprise risk management, mengakui pentingnya mengelola semua jenis risiko.³⁷

³⁶ Sri Haryati, *Manajemen Risiko : untuk Bank Perkreditan Rakyat Dan Lembaga Keuangan Mikro*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset), 2017, 5

³⁷ Isra Misra, Sofyan, dan Agus Pranama, *Manajemen Risiko Pendekatan Bisnis Ekonomi Syariah*, (Jogjakarta: CV. K- Media, 2020), 3-4.

2) Prinsip Manajemen Risiko

Tujuan manajemen risiko adalah untuk meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Prinsip-prinsip manajemen risiko digunakan sebagai landasan untuk mengelola risiko, dan harus dipertimbangkan saat menetapkan proses dan kerangka kerja manajemen risiko. Berikut ini adalah komponen yang diperlukan untuk manajemen risiko yang efektif:

a. Terintegrasi

Integrasi adalah komponen integral dari semua operasi organisasi atau perusahaan.

b. Terorganisir dan Menyeluruh

Proses manajemen risiko harus disesuaikan dengan pengguna dan sesuai dengan konteks internal dan eksternal, serta sasaran yang relevan..

c. Disesuaikan dengan kebutuhan

Kerangka kerja dan proses manajemen risiko harus disesuaikan dengan penggunaannya dan sebanding dengan konteks internal dan eksternal, termasuk juga terhadap sasaran yang terkait.

d. Inklusif

Inklusif berarti pemangku kepentingan terlibat secara memadai dan tepat waktu dalam kegiatan di mana mereka berbagi pengetahuan, perspektif, dan pendapat mereka untuk dipertimbangkan..

e. Dinamis

Risiko dapat muncul, berubah, atau hilang ketika konteks internal dan eksternal berubah. Manajemen risiko akan mengantisipasi, memindai, dan memahami sehingga mereka dapat menangani perubahan dan peristiwa secara tepat waktu.

f. Informasi terbaik yang tersedia

Manajemen risiko mengklarifikasi bahwa informasi yang tersedia terbatas dan bahwa harapan dan informasi tersebut tidak pasti..

g. Faktor Budaya dan Manusia

Faktor budaya dan manusia tidak dapat dipisahkan, dan keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan seluruh elemen manajemen risiko pada setiap tingkatan.

h. Perbaikan Kontinuitas

Perbaikan Kontinuitas dalam Manajemen Risiko Berdasarkan Pembelajaran dan Pengalaman Meskipun prinsip manajemen risiko tidak harus diterapkan secara ketat, mereka dapat digunakan sebagai referensi untuk merancang penerapan dan pengawasan sistem dan proses manajemen risiko.³⁸

3) Tujuan Penerapan Manajemen Risiko

Penerapkan manajemen risiko yang mampu menangani masalah risiko dalam tujuan dan pencapaian: melindungi perusahaan, memberikan perlindungan kepada organisasi dari

³⁸ Isra Misra, Sofyan, dan Agus Pranama, *Manajemen Risiko Pendekatan Bisnis Ekonomi Syariah*, 4-5.

tingkat risiko yang signifikan yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, memastikan bahwa risiko yang ada di perusahaan telah diidentifikasi dan dinilai, dan membuat rencana tindakan untuk mengurangi dampak dan kemungkinan terjadinya. Manajemen harus dimotivasi untuk bertindak proaktif dalam mengurangi potensi risiko dan menjadikan manajemen risiko sebagai sumber keunggulan dan kinerja perusahaan. Ini akan memastikan bahwa rencana tindakan dilaksanakan secara efektif dan dapat meminimalkan dampak dan kemungkinan terjadi risiko dan membantu pembuatan kerangka kerja yang konsisten atas risiko yang ada pada proses bisnis dan fungsi-fungsi perusahaan. Akunting, keuangan, marketing, produksi, personalia, teknik, dan perawatan adalah semua bagian perusahaan yang berhubungan dengan manajemen risiko karena ada yang menciptakan risiko dan ada yang menjalankannya sebagian.³⁹

4) Manfaat Manajemen Risiko

Ada beberapa keuntungan yang akan diperoleh suatu perusahaan dengan menerapkan manajemen risiko, yaitu:

- a) Perusahaan akan memiliki ukuran yang kuat sebagai pijakan dalam mengambil keputusan, sehingga manajer menjadi lebih berhati-hati (prudent) dan selalu menempatkan ukuran dalam berbagai keputusan.

³⁹ Putu Sugih Artha, dkk, Manajemen Risiko tinjauan teori dan praktis, Bandung: CV. Widina Media Utama, 2021.

- b) Perusahaan akan dapat melihat dampak jangka pendek dan jangka panjang dari penerapan Manajemen Risiko.
- c) Membantu manajer mengambil keputusan untuk selalu menghindari risiko dan menghindari efek kerugian, terutama kerugian finansial.
- d) Memungkinkan perusahaan mengambil risiko yang paling rendah.
- e) Dengan memiliki konsep Manajemen Risiko yang dirancang secara menyeluruh, perusahaan telah membuat jalan dan prosedur yang bertahan lama.⁴⁰

3. *Strategi Manajemen Risiko*

1) **Pengertian Strategi Manajemen Risiko**

Secara pengertian bahwa Strategi manajemen risiko adalah rencana yang dirancang dan dikelola dengan mempertimbangkan berbagai aspek untuk memastikan bahwa dampak dari rencana tersebut dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi organisasi. Salah satu fokus utama dalam kajian strategi manajemen risiko adalah mengukur dampak penerapan konsep strategi terhadap perusahaan dalam jangka panjang, termasuk stabilitas profit. Stabilitas profit ini dipengaruhi oleh konsistensi pertumbuhan penjualan yang berkelanjutan⁴¹.

⁴⁰ Putu Sugih Artha, dkk, Manajemen Risiko tinjauan teori dan praktis, Bandung: (CV. Widina Media Utama, 2021), 25.

⁴¹ Muhammad. 2015. Manajemen Dana Bank Syariah. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Konsistensi terkait pertumbuhan penjualan yang berkelanjutan juga akan mempengaruhi bagaimana suatu stabilitas profit yang akan di dapatkan namun hal itu sejalan dengan Ali yang mengatakan bahwa Strategi manajemen risiko adalah rencana yang dibuat dan dikelola dengan mempertimbangkan berbagai aspek dengan tujuan untuk memiliki dampak positif bagi suatu organisasi dalam jangka panjang. Salah satu fokus penelitian dalam strategi manajemen adalah bagaimana penerapan konsep strategi pada perusahaan berdampak pada profit yang stabil dalam jangka panjang⁴².

Manajemen risiko strategi adalah metode yang komprehensif untuk menentukan langkah-langkah dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai masalah potensial yang mungkin timbul dalam proses pengambilan keputusan strategis⁴³. Proses ini mencakup analisis mendalam untuk mengantisipasi dampak negatif yang dapat terjadi akibat keputusan strategi yang kurang tepat dan kegagalan dalam merespons perubahan lingkungan bisnis secara efektif. Tujuan utama dari manajemen risiko strategi adalah untuk mengurangi ketidakpastian dan meminimalkan kerugian yang mungkin dihadapi organisasi. Ini melibatkan pengembangan rencana kontingensi dan strategi mitigasi untuk memastikan bahwa organisasi siap menghadapi berbagai skenario, baik yang terduga

⁴² Ali, Mahyudi. 2018. "Manajemen Resiko." *Ekonomi Dan Manajemen* 3: 43.

⁴³ Imam Wahyudi, Miranti Kartika Dewi dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 165

maupun tidak terduga. Dengan demikian, manajemen risiko strategi membantu organisasi dalam menjaga stabilitas, meningkatkan kemampuan adaptasi, dan memastikan keberlanjutan jangka panjang dalam menghadapi dinamika pasar dan tantangan bisnis yang terus berkembang.

2) Identifikasi Strategi Manajemen Risiko

Pengidentifikasi mengenai bagaimana risiko memungkinkan terjadi dengan bergerak secara pasif untuk dapat menemukan celah yang harus segera diperbaiki karena akan berdampak serius kepada potensi potensi risiko yang akan terjadi suatu saat. Ada beberapa program yang dirancang untuk memitigasi terkait strategi manajemen risiko salah satu caranya yakni dengan bersikap proaktif yang dewasa seyogyanya suatu organisasi tersebut dapat melakukan penilaian untuk mengidentifikasi risiko yang akan terjadi.

Ada yang mengatakan bahwa identifikasi risiko bekerja secara massif dalam taktis yang digambarkan oleh strategis manajemen risiko untuk melihat bagaimana titik dan celah yang mestinya diperbaiki serta untuk mengurangi risiko kemungkinan yang akan terjadi.

4. *Human Error*

1) *Pengertian Human Error*

Keputusan atau tindakan yang dapat mengurangi efektivitas, keamanan, atau performansi suatu sistem disebut kesalahan manusia. Menurut Peters, kesalahan manusia adalah suatu penyimpangan dari standar performa yang telah ditentukan sebelumnya, yang menyebabkan penundaan waktu yang tidak diinginkan, masalah, masalah, insiden, dan kegagalan. Namun, dalam penelitian lebih lanjut, kesalahan manusia juga dapat dikategorikan sebagai ketidaksesuaian kerja yang disebabkan oleh kesalahan manusia serta kesalahan dalam perancangan dan prosedur kerja.

Kesalahan yang disebabkan oleh faktor manusia adalah 1% dari kesalahan yang disebabkan oleh pekerjaan yang berulang (*repetitive work*). Kesalahan yang disebabkan oleh pekerjaan yang berulang harus dapat dicegah atau dikuangi, yang bertujuan untuk meningkatkan kehandalan pekerja dengan mengurangi tingkat kesalahan. Jadi, untuk mengurangi laju kesalahan, performansi manusia harus diperbaiki. Laju kesalahan (*error rate*) sebesar 1 dalam 100 terjadi dengan kemungkinan 1%, sehingga kondisi dianggap baik..⁴⁴

⁴⁴ Unna Aisy, Modul human error, Malang, 2012.

2) Klasifikasi *Human Error*

Pada dasarnya terdapat klasifikasi *Human Error* untuk mengidentifikasi penyebab kesalahan tersebut. Menurut Iftikar, Z. sultalaksana klasifikasi tersebut secara umum dari penyebab terjadinya *Human Error* ialah sebagai berikut:

a. *System induced human error* Di mana sistem memungkinkan manusia melakukan kesalahan, seperti manajemen yang tidak menerapkan aturan yang ketat..

b. *Desain Induced Human Error*

Kesalahan dapat terjadi karena desain atau perencanaan sistem kerja yang buruk. Ketika suatu peralatan dirancang tanpa mempertimbangkan aspek ergonomis pemakainya, ada kemungkinan besar akan terjadi ketidaksesuaian dalam pemakaian, dan ini akan terjadi cepat atau lambat, menurut

hukum Murphy

c. *Pure Human Error*

Suatu Kesalahan dapat berasal dari dalam diri manusia, seperti karena kemampuan, pengalaman, atau faktor psikologis.

3) Kategori *Human Error*

Human error dapat dikategorikan menjadi enam, yaitu sebagai berikut:

a. *Knowledge Based Error*

Kesalahan karena tidak memahami ekspektasi, persyaratan, dan kebutuhan. Kesalahan ini dapat terjadi ketika informasi tidak dikirimkan atau disalurkan dengan benar.

b. *Cognition Based Error*

Kesalahan dapat terjadi karena ketidakmampuan untuk memproses informasi dengan baik untuk memenuhi persyaratan, ekspektasi, dan kebutuhan. Kesalahan ini juga dapat terjadi ketika informasi yang telah diterima tidak diproses dengan baik, yang dapat disebabkan oleh kurangnya kemampuan untuk mengingat, menganalisis, mencerna, atau mengevaluasi informasi tersebut.

c. *Value Based Error*

Kesalahan yang terjadi karena tidak adanya kemauan untuk menerima persyaratan, ekspektasi, atau kebutuhan. Kesalahan ini juga terjadi ketika seseorang secara sadar melakukan pelanggaran terhadap persyaratan, ekspektasi, atau kebutuhan karena mereka tidak menghargai atau tidak menganggap perilakunya sebagai suatu hal yang salah.

d. *Reflexive Based Error*

Kesalahan karena ketidak mampuan merespon atau stimulasi dengan cepat. Kesalahan ini mungkin terjadi Ketika terdapat

situasi Dimana dibutuhkan respon yang cepat dan logis sementara prosedur sendiri masih kurang jelas.

e. Skill Based Error

Kesalahan adalah akibat tidak adanya kemampuan tertentu; kemampuan memang selalu ada ketika orang melakukan pekerjaan, dan kesalahan ini dapat dihilangkan ketika manusia digantikan oleh mesin.

f. Lapse Based Error

Kesalahan yang disebabkan oleh tidak adanya perhatian terhadap sesuatu, yang hampir sama dengan kesalahan yang didasarkan pada keterampilan karena setinggi mungkin tingkat perhatian, tetap ada kemungkinan terjadi kesalahan dan hanya dapat dihilangkan dengan mesin.

4) Faktor yang mempengaruhi performansi *human error*

a. Faktor internal

Faktor- faktor internal yang mempengaruhi performa adalah:

1) Daya ingat pendek

Karakteristik dalam perencanaan sistem kerja, orang yang memiliki daya ingat jangka pendek harus dipertimbangkan karena ini terkait dengan kemampuan maksimum untuk menyerap (mengingat) data atau informasi. Mengingat data (informasi) yang diserap berulang-ulang dapat memperbaiki

daya ingat ini. Selain itu, daya ingat ini akan berkurang seiring bertambahnya usia.

2) Kelelahan kerja

Semua jenis pekerjaan menghasilkan kelelahan kerja. Kelelahan kerja mengurangi kinerja dan meningkatkan kesalahan kerja, dan peningkatan kesalahan kerja meningkatkan kemungkinan kecelakaan kerja industri.

Karakteristik kelelahan kerja akan meningkat seiring dengan lamanya pekerjaan; namun, mendapatkan istirahat yang cukup akan membantu mengurangi rasa lelah.

3) Kelelahan otot

Karena aliran darah menurun saat bekerja dengan otot statis, asam laktat terakumulasi dan menyebabkan kelelahan otot lokal. Selain itu, karena beban otot yang tidak merata di beberapa jaringan, kualitas kerja seseorang pada akhirnya akan terpengaruh.

4) kelelahan secara umum

kelelahan secara umum ialah ditandai dengan berbagai kondisi, yaitu:

1. Kelelahan visual (penglihatan) akibat luminasi dan akomodasi mata yang sering
2. kelelahan secara keseluruhan
3. kelelahan psikologis

4. kelelahan fisik
5. pikiran yang tegang
6. malas untuk bekerja
7. rasa letih, lelah, dan lemah
8. mengantuk
9. motivasi kerja menurun
10. rasa pesimis

5) Kewaspadaan (*vigilance*)

Kewaspadaan adalah proses kesiap-siagaan yang terdiri dari berbagai macam informasi dan kemampuan untuk memberikan solusi cepat untuk masalah yang muncul. Rasa waspada ini dapat dihilangkan dengan pekerjaan kecil.

6) Rasa tugas (*boredom*)

Rasa bosan diklasifikasikan sebagai kelelahan. Rasa bosan ini adalah hasil dari reaksi terhadap keadaan yang monoton. Industri niaga dengan lingkungan kerja repetitif sering mengalami faktor psikologis ini.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi kesalahan yang terkait dengan kondisi tempat pekerjaan atau pekerjaan dilakukan. Meister David menyatakan bahwa faktor situasional ini biasanya termasuk lingkungan, tata letak ruang kerja dan peralatan, desain permesinan, transportasi, dan

pemeriksaan informasi perencanaan pekerjaan dan instruksi pekerjaan.

5) Hubungan Lingkungan Kerja Fisik dan *Human Error*

Human Error sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik. Pekerja yang bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak nyaman akan mengeluarkan lebih banyak energi untuk beradaptasi. Akibatnya, konsentrasinya akan terbelah antara kinerjanya dan beradaptasi dengan lingkungannya. Tingkat kebisingan, suhu, dan pencahayaan ruangan adalah beberapa kondisi lingkungan kerja yang dapat memengaruhi hasil kerja manusia. Selama ini, penelitian yang ada menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara hasil kerja manusia dan kondisi lingkungan kerja. Ide awal dari penelitian ini adalah bahwa hasil kerja manusia akan berbeda-beda tergantung pada kondisi lingkungan fisik tempat mereka bekerja. Ketika beberapa perlakuan diberikan kepada individu tersebut, kondisi lingkungan fisik yang ideal akan dicapai, di mana hasil kerja manusia memiliki tingkat kesalahan manusia yang rendah. Tingkat kesalahan manusia yang tinggi menunjukkan bahwa orang merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya, yang membuat mereka merasa tenang dan nyaman saat bekerja. Sebaliknya, tingkat kesalahan manusia yang rendah menunjukkan bahwa orang merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, yang membuat mereka merasa tidak tenang dan nyaman saat bekerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan penulis dari awal hingga akhir. Metode penelitian ilmiah ini mencakup analisis serta deduksi kesimpulan yang diperoleh dari data yang dikumpulkan dengan cara sistematis dan obyektif, dengan tujuan memecahkan masalah atau menguji hipotesis, serta mengembangkan ide-ide yang memiliki relevansi dalam kehidupan manusia.⁴⁵ Berikut adalah metode yang diterapkan oleh penulis dalam ini:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mendalami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh. Penelitian ini menggambarkan fenomena tersebut dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks ilmiah tertentu, dengan menggunakan berbagai metode alamiah.⁴⁶

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian kualitatif jenis deskriptif ini, peneliti terlibat langsung di lapangan untuk mengumpulkan data berupa gambaran dan kutipan yang berasal dari wawancara dan dokumentasi. Hal ini sesuai dengan metode kualitatif yang digunakan. Laporan penelitian ini akan memuat kutipan-kutipan yang

⁴⁵ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 74.

⁴⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

dipaparkan oleh informan yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi.⁴⁷

Pemilihan metode ini didasari oleh karakteristik data yang akan dikumpulkan, yang akan terdiri lebih banyak dari kata-kata dan gambar daripada angka-angka. Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan peristiwa dan kejadian yang menjadi fokus penelitian tanpa melakukan manipulasi khusus terhadap fenomena tersebut.

Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan kalimat yang diorganisasikan dalam sebuah laporan penelitian. Menggunakan metode kuantitatif dimaksudkan untuk mengetahui secara langsung informasi mengenai strategi manajemen risiko dalam meminimalisir *Human Error* di Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Ambulu Dhanaartha Jember.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Ambulu Dhanaartha kecamatan Ambulu Kabupaten Jember yang berlokasi di Jl. Suyitman No. 59 Ambulu Jember. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sesuai dengan judul peneliti yaitu “Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Ambulu Dhanaartha Jember.” dan lembaga keuangan tersebut merupakan lembaga resmi yang melayani pemberian kredit hingga saat ini yakni sudah 31 tahun. Ada 19 BPR di Kabupaten Jember, termasuk PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember. PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember menerima penghargaan BPR

⁴⁷ Sugiono, , *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2021),9

berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor Bank Indonesia Jember pada tahun 2008 untuk kategori Bank Perkreditan Rakyat. Selain itu, PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember menerima penghargaan atas kinerja keuangan selama tahun 2010 pada 2nd infobank BPR AWARDS 2011. PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember berhasil menyelesaikan kredit bermasalah pada tahun 2017 melalui gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Jember.

C. Subjek Penelitian

dalam pengumpulan dan pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung data penelitian. Dalam penelitian ini, subjek sumber data digunakan melalui teknik purposive. Teknik purposive adalah metode penelitian sumber data yang memilih informan berdasarkan pertimbangan tertentu, mengacu pada karakteristik topik penelitian. Misalnya, peneliti dapat lebih mudah memahami tujuan penelitian karena beberapa individu dianggap memiliki pengetahuan lebih tinggi atau dianggap sebagai penguasa..⁴⁸

Subjek pada penelitian ini yaitu karyawan BPR Ambulu Dhanaartha, berikut merupakan objek yang memberikan objek yang memberikan informasi data yang digunakan dalam penelitian ini:

- a) Bapak Antok Bagian Audit Internal BPR Ambulu Dhanaartha
- b) Bapak Arik Bagian Kabag kredit BPR Ambulu Dhanaartha

⁴⁸ Sugiono, Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2015), 446.

- c) Bapak Hendi Wijaya bagian manajemen risiko BPR Ambulu Dhanaartha.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam penelitian, di mana penelitian ini menggunakan teknik tertentu untuk menghimpun informasi yang diperlukan. Tanpa pengetahuan tentang metode pengumpulan data yang sesuai, seorang peneliti tidak dapat memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi standar yang dibutuhkan.⁴⁹ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan proses di mana peneliti melakukan pengamatan dan mencatat informasi yang relevan dengan subjek peneliti. Alat seperti perekam atau kamera bisa digunakan untuk mengambil gambar atau kejadian yang sedang berlangsung, yang dapat mempermudah proses pengamatan dan meningkatkan keakuratan data yang terkumpul.

2. Wawancara

Informasi juga dapat diperoleh melalui wawancara. Wawancara merupakan cara yang berguna untuk mendapatkan data dari individu atau sumber yang dianggap berpengetahuan. Wawancara adalah proses komunikasi di mana pertanyaan diajukan dan jawaban diberikan untuk

⁴⁹ Sudaryono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method, 215

memahami suatu topik. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon.⁵⁰

3. Dokumen

Dalam situasi ini, dokumen pendukung berperan penting dalam mendukung aktivitas penelitian dengan menguatkan bukti-bukti yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Dokumen tersebut bisa berupa foto atau karya tulis akademis, namun perlu ditekankan bahwa tidak semua dokumen memiliki tingkat kredibilitas tinggi.

Pengumpulan informasi ini berupa dokumen-dokumen terkait kredit bermasalah dimana informasi tersebut diambil dari berbagai dokumen seperti brosur, struktur perusahaan dan website BPR Ambulu Dhanaartha. Adapun dokumen yang diperoleh yakni berupa profil PT BPR Ambulu Dhanaartha, struktur organisasi perusahaan, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.⁵¹

Dalam penelitian ini, digunakan jenis wawancara terstruktur dan terbuka, di mana informasi dijelaskan secara lebih mendalam dengan menggali keterangan lebih lanjut. Dalam melakukan wawancara objek yang dituju penulis yaitu unit bagian manajemen risiko di BPR Ambulu Dhanaartha *human error* dan strategi yang dilakukan oleh BPR Ambulu Dhanaartha.

⁵⁰ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung, Alfabeta, 2021), 124.

⁵¹ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, 126.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis untuk mengolah data yang diperoleh dari catatan lapangan, dokumentasi, dan wawancara. Untuk membuat data lebih mudah dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain, proses ini termasuk mengorganisasikan data menjadi kategori, membaginya menjadi unit-unit, menggabungkan informasi, membuat pola, memilih elemen yang relevan, dan akhirnya menyusun kesimpulan. Dalam penentuan metode analisis data, akan digunakan pendekatan model Miles dan Huberman, yang melibatkan kegiatan seperti reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Ini diterapkan karena proses analisis data dilakukan sepanjang waktu, baik selama pengumpulan data sedang berlangsung maupun setelah pengumpulan data selesai.

Data collection adalah proses pengumpulan, pengukuran, dan analisis berbagai jenis informasi dengan teknik standar. Tujuan utama pengumpulan data adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi dan data yang dapat diandalkan, yang kemudian dianalisis untuk membantu membuat keputusan penting..

Data *Reduction* (reduksi data). Mereduksi data berarti proses menyusutkan data dengan merangkumnya, memilih elemen-elemen inti, dan menyoroti aspek-aspek yang relevan setelah wawancara.

Dengan melakukan ini, data yang telah disusutkan akan menghasilkan gambaran yang lebih terfokus dan memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melanjutkan pengumpulan data selanjutnya serta menemukannya

kembali jika diperlukan. *Data Display*, atau penyajian data, merupakan langkah berikutnya setelah data wawancara telah diolah. Dalam penelitian ini, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti narasi ringkas, grafik, serta hubungan antara berbagai kategori dan format yang serupa.

Conclusion / verification (kesimpulan) merupakan Tahap akhir dalam penelitian kualitatif di mana ditemukan hasil baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. Temuan dalam penelitian ini berasal dari realitas yang teramati di lapangan. Temuan ini berasal dari kondisi yang terjadi di lapangan.

F. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, dalam proses memvalidasi data yang telah dikumpulkan, metode yang digunakan adalah teknik *triangulasi*. *Triangulasi* adalah suatu konsep yang mengacu pada pemeriksaan data dari berbagai sumber, dengan berbagai pendekatan, dan pada berbagai waktu. Dalam konteks penelitian ini, teknik *triangulasi* yang diterapkan adalah teknik *triangulasi* sumber, yang mengacu pada upaya untuk menguji keabsahan data dengan membandingkannya dengan data dari beberapa sumber yang berbeda.

G. Tahap – Tahap Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan rangkaian proses pelaksanaan penelitian. Penelitian ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan sebelum masuk ke

lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian. Penjelasan mengenai ketiga tahap tersebut akan diuraikan berikut ini:

1) Tahapan pra lapangan

- a. Mengidentifikasi lokasi penelitian, yaitu BPR Ambulu Dhanaartha
- b. Mengembangkan Proposal Penelitian
- c. Mengurus surat perizinan (jika diperlukan)

2) Tahapan pelaksanaan penelitian

Pada titik ini, peneliti mengumpulkan data melalui observasi dengan beberapa informan.

3) Tahapan penyelesaian

Tahap paling akhir dari penelitian disebut penyelesaian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan menghasilkan kesimpulan dalam bentuk karya ilmiah.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Ambulu Dhanaartha Jember

PT. BPR Ambulu Dhanaartha didirikan karena para pemegang saham melihat bahwa ekonomi kecamatan Ambulu saat ini sangat maju dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Kabupaten Jember. Ini karena masyarakat sebagian besar petani tembakau, sehingga mereka membutuhkan layanan perbankan untuk mendapatkan kredit model kerja saat mulai tanam dan menyimpan uang untuk tabungan atau deposito saat panen raya.

Untuk memenuhi keinginan para pemegang saham, sebuah lembaga keuangan diberi nama "PT. Bank Perkreditan Rakyat Ambulu Dhanaartha", didirikan dengan akta pendirian No. 2 tanggal 31 Maret 1989 di Jember oleh notaris Bernard Lamak, SH. Akta ini telah diperbarui dengan akta tertanggal 15 Mei 1989 di hadapan notaris Benny Lamak, SH. Ijin usaha diberikan pada tanggal 14 Juli 1989 oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan nomor KEP- 077 KM.13/1989, dengan modal awal sebesar Rp50.000.000,- (lima puluh juta rupiah), dan telah mengalami beberapa perubahan hingga sekarang menjadi Rp22.000.000.000,- (dua puluh dua milyar rupiah).

Tanggal Operasi awal dimulai pada 25 November 1989. Kantor pusatnya terletak di Jl. Raya Suyitman No. 59 di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur. Setelah berdirinya PT. BPR Ambulu Dhanaartha di kecamatan Ambulu, ekonomi menjadi lebih baik. Meskipun pesaing baru muncul, PT. BPR Ambulu Dhanaartha tetap eksis dan mampu ekspansi dengan membuka cabang di Kecamatan Rambipuji pada bulan Maret 1997 dan kantor kas di Kecamatan Sumpalsari (Kota Jember).

2. Visi Misi

a. Visi

Menjadi Bank terdepan, Tangguh, dan Profesional berguna bagi Masyarakat.

b. Misi

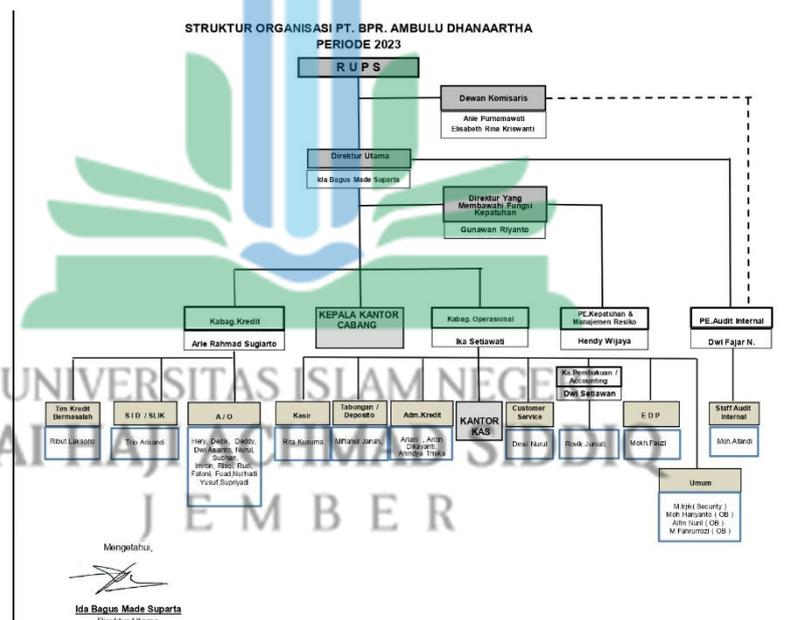
- 1) Berperan dalam pengembangan pembangunan ekonomi Masyarakat
- 2) Meningkatkan dan mengoptimalkan pertumbuhan perusahaan (*Corporate Growth*).
- 3) Meningkatkan pengelolaan BPR berdasarkan Tata Kelola BPR yang berbasis Manajemen Risiko sesuai dengan POJK No. 13/POJK.03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan untuk menuju BPR yang pengelolaanya sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

- 4) Meningkatkan jumlah dana pihak ketiga (deposito dan tabungan) baik secara kuantitas maupun kualitas, meningkatkan distribusi kredit, dan meningkatkan kualitas aktiva produktif.
- 5) Meningkatkan kualitas layanan berkualitas tinggi.
- 6) Menjaga dan meningkatkan budaya kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja BPR.

3. Struktur Oganisasi

Gambar 1.1

Struktur Organisasi PT. BPR Ambulu Dhanaartha



sumber : Dokumentasi BPR Ambulu Dhanaartha Jember

B. Penyajian Data dan Analisis

Analisis dan penyajian data melibatkan penjelasan yang berfokus pada kerangka teori penelitian dan memasukkan temuan penelitian yang terkait dengan data subjek penelitian. Data rinci dan petunjuk yang

diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen yang mengumpulkan data pendukung untuk penelitian ini termasuk dalam proses ini. Pengumpulan data dihentikan ketika data dianggap mewakili semua aspek yang diteliti dari berbagai metode pengumpulan data yang luas dan menyeluruh.

1. Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* Pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember

Isra Misra, Sofyan, dan Agus Pranama mengatakan bahwa Strategi Manajemen risiko untuk meminimalisir terjadinya *Human Error* yakni dengan mengaplikasikan manajemen risiko untuk kemungkinan potensi di masa mendatang dan bertindak proaktif daripada menjadi reaktif. Jadi, manajemen risiko tidak hanya mengurangi risiko yang mungkin terjadi, tetapi juga mengurangi efeknya. Risiko yang berasal dari tindakan manusia atau kesalahan manusia sangat jarang terlihat karena biasanya. Sistem pelengkap yang ada di perusahaan dianggap tidak bertanggung jawab atas risiko. Seberapa kecil presentase risiko yang terjadi, akan sangat berpengaruh pada kelangsungan hidup bisnis karena risiko kesalahan manusia yang berdampak pada profitabilitas, aset, reputasi, dan aktifitas bank.

Strategi Manajemen Risiko sangat penting untuk menjaga proses pengelolaan perusahaan aman. Perusahaan-perusahaan yang menerapkan strategi ini harus mampu mengelola risiko dan tindakan

dari bagian-bagian perusahaan, yang tentunya sangat berpengaruh pada keberhasilan perusahaan dalam mencapai visi dan misi.

Sistem yang baik yang mempertimbangkan faktor manusia (setiap aspek perusahaan atau pekerjaan yang memungkinkan kesalahan atau kekeliruan) adalah cara terbaik untuk mengendalikan kesalahan manusia. Salah satu tindakan yang dapat diambil adalah:

- a. memberikan arahan, bantuan, dan prosedur pekerjaan yang jelas dan akurat. Direksi BPR Ambulu Dhanaartha Jember melakukan hal-hal seperti memberikan tugas kepada karyawan sesuai porsi kerja mereka, menjaga komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan, dan meningkatkan fungsi pengawasan.

“jadi penyebab dari terjadinya Human itu sendiri bisa dari faktor internal karyawan yang kurang memahami dan menguasai tugas atau *Job Description* yang sudah diberikan oleh BPR. Oleh sebab itu mbak kita membuat tugas sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimiliki oleh masing-masing karyawan agar tugas tersebut bisa dilaksanakan dengan baik. karna sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang melakukan tugas tersebut”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa BPR Ambulu Dhanaartha Jember telah membuat Job Description sesuai dengan kemampuan dari masing- masing karyawan karna memang penerapan Job Description yang tepat sangat penting agar *Human Error* yang terjadi pada suatu Perusahaan atau Lembaga keuangan dapat diminimalisir dengan baik.

⁵² Gunawan, diwawancarai oleh penulis, 14 Mei 2024.

- b. Menerapkan rekayasa faktor manusia yang baik untuk sistem kontrol, peralatan, proses, dan lingkungan kerja.

“begini mbak, pada BPR Ambulu Dhanartha telah menerapkan rekayasa faktor manusia yang dimaksud rekayasa faktor manusia disini merupakan penerapan pengetahuan faktor manusia pada peralatan, produk, sistem kerja dan manajemen serta tugas dari karyawan. Nah kenapa kok dilakukan rekayasa faktor manusia seperti itu karna agar mengurai potensi kesalahan manusia yang nantinya bisa meningkatkan kinerja sisitem secara keseluruhan”.⁵³

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa rekayasa faktor manusia sangat berpengaruh pada kurang optimalnya sistem pada suatu Perusahaan atau tempat kerja, faktor manusia yang diterapkan dapat meminimalisir kesalahan manusia, meningkatkan ketersediaan sistem, dan meningkatkan sistem Lembaga keuangan keseluruhan. Dengan demikian *Human Error* yang terjadi dapat diminimalisir dengan baik dalam suatu Lembaga keuangan.

- c. Memberikan pelatihan yang relevan

Pimpinan BPR Ambulu Dhanaartha Jember selalu memberikan pengawasan kepada setiap karyawan, sehingga segala bentuk kegiatan kantor yang dijalankan oleh karyawan dari bidangnya masing-masing.

“nah, untuk pelatihan yang kita adakan Tentu. Pelatihan yang relevan sangat penting karena membantu karyawan untuk mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka. Ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga produktivitas keseluruhan perusahaan. Pelatihan yang relevan memastikan bahwa karyawan mampu

⁵³ Gunawan, diwawancarai oleh penulis, 14 mei 2024.

menghadapi tantangan pekerjaan sehari-hari dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam industry”⁵⁴

d. Memberikan pengawasan yang tepat

Pimpinan BPR Ambulu Dhanaartha Jember memberikan pengawasan terus-menerus kepada setiap karyawan sehingga kegiatan kantor yang dijalankan oleh karyawan di bidangnya masing-masing dapat diawasi dengan baik. Karena setiap bidang dipimpin oleh orang yang dipercayai oleh pimpinan, yang kemudian meneruskan pengawasan kepada bawahannya yang kemudian melaporkan kepada pimpinan.

e. Komunikasi yang baik

Pimpinan BPR Ambulu Dhanaartha Jember berusaha sebaik mungkin untuk berkomunikasi dengan baik dengan karyawan, terutama dengan karyawan yang bermasalah. Namun, ada saat-saat ketika kepala bidang yang menyampaikan informasi kepada stafnya kurang akurat, menyebabkan kesalahan komunikasi.

f. Memastikan karyawan memiliki semua kemampuan yang diperlukan

untuk mencapai kesuksesan dalam pekerjaan yang diberikan. Setiap karyawan di bidang masing-masing diberikan pelatihan oleh pemimpin BPR Ambulu Dhanaartha Jember. Ini dilakukan agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur pemerintah. Ketika karyawan tidak mengikuti pelatihan yang diberikan, mereka kadang-kadang tidak melakukan tugas dengan

⁵⁴ Gunawan, diwawancarai oleh penulis, 14 Mei 2024

benar. Kategori *Human Error* yang ada di BPR Ambulu Dhanaartha Jember juga di jelaskan oleh Antok selaku audit internal di BPR Ambulu Dhanaartha beliau mengatakan bahwa:

“ Di BPR Ambulu Dhanaartha di Jember dapat dikategorikan menjadi dua yaitu *Cognition Based Error* yaitu kesalahan yang timbul akibat tidak ada kemauan dalam proses informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan, ekspektasi maupun kebutuhan. Kesalahan ini terjadi karena kurang fahamnya informasi yang diterima tidak dapat diingat, dianalisis, direncanakan dan dievaluasi. Dan *Reflexive Based Error* kesalahan ini terjadi karena tidak mampunya seseorang merespon dan stimulasi dengan cepat, dikarenakan kurangnya respon yang tepat dan logis sementara prosedur sendiri kurang jelas.⁵⁵

Adapun kategori yang *Human Error* yang juga terjadi disana menurut bapak Hendi selaku bagian Manajemen Risiko BPR Ambulu Dhanaartha Jember bahwa:

“kalau kita berbicara mengenai *Human Error* yang terjadi pada BPR mbak dari 6 kategori dari *Human Error* itu sendiri yang terjadi pada BPR ini selain *Cognition Based Error* dan *Reflexing Based Error* itu ada juga ada yang *Lapse Based Error* yang dimana *Lapse Based Error* ini merupakan kesalahan yang terjadi karena ketidaknya perhatian terhadap sesuatu. Karna setinggi apapun tingkat perhatian pastinya akan tetap ada kemungkinan terjadi kesalahan pada suatu pekerjaan.⁵⁶

Dari hasil wawancara diatas bahwasanya dari 6 kategori human error yang terjadi pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember hanya ada 3 kategori human error yang terjadi disana.. Cara yang paling efektif untuk mengendalikan *Human Error* adalah dengan menerapkan sistem yang baik. Sistem yang memperhatikan faktor manusia

⁵⁵ Antok, Diwawancarai oleh penulis, 8 Mei 2024

⁵⁶ Andi, Diwawancarai oleh penulis, 14 Mei 2024

(aspek apapun yang ada di tempat kerja atau implementasi pekerjaan yang membuatnya lebih mungkin untuk membuatnya lebih mungkin untuk membuat kesalahan atau kekeliruan). Dan dapat disimpulkan bahwa *Human Error* yang terjadi di BPR Ambulu Dhanaartha Jember sangat minim terjadi dikarenakan di bank tersebut sering diadakannya pelatihan untuk meningkatkan skill karyawan dan meminimalisir terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kesalahan manusia tersebut.

Adapun Langkah- Langkah yang diambil seperti yang sudah dijelaskan oleh Direktur BPR Ambulu Dhanaartha Jember bahwa:

- a. memeberikan prosedur, instruksi, dan bantuan pekerjaan yang jelas.
- b. Memberikan pelatihan yang relevan.
- c. Berikan pengawasan yang tepat.
- d. Komunikasi yang baik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka peneliti menyimpulkan strategi yang dilakukan BPR Ambulu Dhaartha

Jember dalam meminimalisir terjadinya *Human Error* yaitu:

- a. Melakukan pelatihan yang diadakan langsung oleh kantor pusat sesuai dengan ketentuan OJK
- b. Melakukan pengawasan terhadap karyawan BPR Ambulu Dhanaartha Jember
- c. Mengambil Tindakan disiplin karyawan

d. Melakukan kontrol karyawan

2. Intensitas *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember.

Dalam modul yang ditulis oleh Unna Aisy mengatakan bahwa intensitas Ketidaksesuaian kerja dapat berasal dari kesalahan manusia dan kesalahan dalam perancangan dan prosedur kerja.⁵⁷.

Pekerjaan berulang dapat menyebabkan kesalahan yang disebabkan oleh faktor manusia. Ambulu Dhanaartha selaku komponen utama yang menetapkan Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di BPR Ambulu Dhanaartha Jember, sudah melakukan tindakan untuk semaksimal mungkin mengurangi kesalahan manusia. Melakukan tugas pengawasan, mengontrol atasan dan bawahan, memberikan pelatihan karyawan, dan memaksimalkan kemampuan karyawan di bidang masing-masing adalah semua tindakan yang diambil. Dengan demikian, sebagai bagian dari perusahaan yang menjalankan dan mengelola operasinya, karyawan diharapkan dapat melaksanakan misi perusahaan sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Salah satu bagian dari Strategi Manajemen Risiko untuk Meminimalkan Kesalahan Manusia di BPR Ambulu Dhanaartha Jember adalah tindakan karyawan yang mengelola perusahaan sesuai bagian masing-masing. Pimpinan BPR Ambulu Dhanaartha Jember

⁵⁷ Unna Aisy, Modul human error, Malang, 2012

dan Kabag masing-masing bagian melakukan penilaian karyawan dan memasukkannya ke dalam Rapor Karyawan, sehingga pimpinan BPR Ambulu Dhanaartha Jember dapat mengawasi dan mengevaluasi tindakan karyawan. semua jenis pendekatan manajemen risiko untuk mengurangi kesalahan manusia, presentase kesalahan manusia di BPR Ambulu Dhanaartha Jember hal ini sangat efisien dilakukan untuk meminimalisir terjadinya *Human Error*.

Human Error merupakan kesalahan yang dilakukan oleh individu di tempat kerja atau perusahaan. *Human Error* ini sangat berpengaruh pada pencapaian kerja yang tidak maksimal, aktifitas kerja yang sama, yang mengurangi ketelitian karyawan terhadap pekerjaan mereka..

Dari banyaknya risiko yang terjadi pada lembaga keuangan khususnya pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember, risiko yang terjadi akibat dari *Human Error* dianggap sebagai masalah yang kecil bagi Perusahaan. Dari data yang telah didapatkan dilapangan dengan menggunakan metode wawancara kepada Bapak Antok selaku Audit Internal BPR Ambulu Dhanaartha Jember mengatakan bahwa Risiko *Human Error* yang terjadi pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember sebesar 10% dalam periode 2023-2024 dominan terjadi pada bagian pemasaran dan bagian Marketing. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Antok Faktor yang menjadi penyebab terjadinya *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember itu sendiri yakni:

“Begini mbak penyebab dari *Human Error* yaitu kelalaian dan ketidak tahuan petugas akan tanggung jawab dan wewenangnya. Sehingga jika tidak adanya pengendalian dari pihak Dekom dan Direksi akan berpengaruh kepada Reputasi BPR Ambulu Dhanaartha Jember. *Human Error* yang terjadi pada BPR yang paling sering terjadi pada staf pemasaran atau AO dalam bentuk penyajian data yang kurang lengkap selain itu juga sering terjadi pada staf karyawan bagian marketing yang mana data yang ada itu kurang update .⁵⁸

a. Sebab Primer

Merupakan sering terjadinya sebab-sebab *Human Error* pada level individu. Untuk menghindari terjadinya *Human Error* pada level ini, ahli teknologi cenderung mengajurkan pengukuran yang berhubungan dengan individu, misalnya dengan meningkatkan sumber daya manusia dengan program pelatihan, Pendidikan dan pemilihan personal. Bagaimanapun, saran dan masukan tersebut tidak dapat mengatasi kesalahan yang disebabkan oleh penipuan dan kelalaian.⁵⁹

Seperti halnya yang telah disampaikan oleh bapak Hendi Wijaya selaku staf manajemen risiko di BPR Ambulu Dhanaartha yakni :

“Kelalaian karyawan atau human error yang muncul pada di BPR Ambulu Dhanaartha dominan terjadi pada bagian pemasaran khususnya pada bagian AO (*Account Officer*) yang Dimana keteledoran dalam imput data nasabah tempat nasabah untuk mengimput berkas nasabah tersebut. Salah satu contohnya pada bagian *Costumer Service* yang tidak fokus dalam melayani nasabah sehingga nasabah ada yang complain.”⁶⁰

⁵⁸ Antok, Diwawancari oleh peneliti, 8 mei 2024.

⁵⁹ Denny Bagus, “Human Error Definisi, Pendekatan dan Penyebabnya”, dalam jurnal-sdm.blogspot.com diunduh pada 24 Oktober 2019.

⁶⁰ Hendi Wijaya, Diwawancari oleh penulis, 13 Mei 2024.

b. Sebab Manajerial

Peran dari pelaku individu dalam suatu kesalahan merupakan suatu hal yang kurang tepat. Kesalahan tersebut merupakan suatu yang tidak dapat terhindarkan, Pendidikan dan pelatihan mempunyai efek yang dapat meminimalisir terjadinya penipuan dan kelalaian yang sering terjadi, tidak ada satupun penekanan penggunaan teknologi yang benar akan mencegah terjadinya kesalahan.

Hal tersebut juga disampaikan oleh bapak Arik sebagai kabag kredit di BPR Ambulu Dhanaartha Jember yakni :

“Pelatihan karyawan sudah diberikan dan dilakukan setiap bulannya sehingga sesuai dengan ketentuan OJK. Pelatihan karyawan dilakukan 1-5 kali pelatihan perbulannya guna untuk memantau perkembangan aktifitas karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan porsinya masing-masing dan supaya tugas yang diberikan selesai dalam waktu yang telah ditentukan, karyawan harus lebih banyak mengorbankan lebih banyak tenaga dan waktu diluar jam kerja sehingga tidak ada tugas yang menumpuk dan selesai seusai dengan target.”⁶¹

c. Sebab Global

Kesalahan yang berada diluar control manajemen, meliputi tekanan keuangan, tekanan waktu, tekanan sosial dan budaya organisasi.

Bapak Hendi selaku bagian manajemen risiko BPR Ambulu Dhanaartha Jember memaparkan bahwa apabila ada

⁶¹ Arik, Diwawancari oleh penulis, 16 Mei 2024

karyawan yang sedang tidak mampu bekerja karena sakit, diberiakan keringanan untuk tidak masuk bekerja dan posisi yang kosong diisi oleh karyawan yang mampu untuk mengisi bagian tersebut. Dalam ini tidak lupa melakukan pemantauan aktifitas karyawan diluar aktifitas kantor, sehingga masalah-masalah personal karyawan tidak dibawa pada kerja.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor BPR Ambulu Dhanaartha Jember yang menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi dari pihak audit internal yaitu bapak Antok, mengatakan bahwa :

“begini mbak mengenai pengaruh *Human Error* yang terjadi di BPR Ambulu Dhanaartha ini, dari beberapa tahun yang lalu sudah rendah, nah otomatis untuk pengaruh *Human Error* pada Perusahaan sendiri sangat rendah mbak, meskipun juga sering kali terjadi terjadi kerugian tetapi yang dimaksud dalam kerugian disini adalah kerugian yang bukan dalam segi finansial tetapi kerugian yang dimaksud dalam hal ini yaitu kerugian secara teknik dan kerugian reputasi perusahaan.⁶²

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa tingkat pengaruh *Human Error* yang ada di BPR Ambulu Dhanaartha sudah termasuk rendah sesuai dengan data yang peneliti dapat dari wawancara bersama bapak Antok selaku Audit Internal. Oleh karna itu dapat diketahui pula berapa persen tingkat pengaruh *Human Error* di BPR Ambulu Dhanaartha Jember seperti yang bapak Antok selaku audit internal bahwa :

⁶² Antok, Diwawancarai Oleh Penulis, 8 Mei 2024

“ sampai saat ini mengenai pengaruh masalah *Human Error* yang terjadi itu sudah sangat rendah rendah, sekitar 10%”

Jadi, hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, strategi-strategi yang dijalankan di BPR Ambulu Dhanaartha Jember dapat diminimalisir *Human Error* yang terjadi, dan dibuktikan dengan pengaruh *Human Error* yang sudah rendah seperti yang di sampaikan oleh karyawan BPR Ambulu Dhanaartha Jember.

Adapun mengenai SOP di BPR Ambulu Dhanaartha Jember, yaitu SOP yang digunakan, dokumen SOP yang digunakan sesuai dengan POJK No.4/POJK.03/2016 tanggal 31 Maret 2015 dan SE OJK No.6/SEOJK.03/2016 tanggal 10 Maret 2016, bahwa BPR wajib melaksanakan fungsi dan kepatuhan dengan membentuk suatu kerja fungsi kepatuhan atau menunjuk pejabat yang menangani fungsi kepatuhan disesuaikan dengan besarnya modal BPR dan Komleksitas usaha BPR. Bapak Gunawan selaku Direksi yang membawai fungsi kepatuhan mengatakan bahwa:

“ nah, saat ini pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember sudah memiliki ketentuan terkait dengan pedoman kerja, sisitem dari prosedur kepatuhan. Jika ada karyawan dari salah satu bagian yang melakukan kesalahan ataupun pelanggaran dalam menjalankan tugas dan kewajibannya pastilah aka ada sanksi sesuai dengan SOP yang diterapkan pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember. Karna hal tersebut sangatlah berpengaruh pada reputasi Lembaga keuangan”.⁶³

Jadi, dari penjelasan Direktur BPR Ambulu Dhanaartha Jember, pada dasarnya masalah yang terjadi karena adanya kesalahan dalam

⁶³ Antok, diwawancarai oleh Penulis, 8 mei 2024.

menjalankan tugas, melakukan pelanggaran atau tidak dilaksanakan, oleh karena itu direktur BPR Ambulu Dhanaartha selalu mengingatkan kepada karyawan agar bekerja sesuai dengan SOP perusahaan dengan tidak melanggar aturan-aturan yang diterapkan.

Jika kesalahan yang dilakukan karyawan dalam prosedur prosedur standar (SOP) telah diperbaiki namun masih muncul, SOP harus diperbaiki lagi. Oleh karena itu, SOP kadang-kadang perlu diubah atau diubah untuk membuat proses lebih baik dan lebih efektif.

BPR Ambulu Dhanaartha Jember memiliki potensi untuk meminimalkan kesalahan manusia, seperti yang ditunjukkan oleh tingkat presentase kesalahan manusia yang sangat rendah, yaitu hanya 10%.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pimpinan BPR Ambulu Dhanaartha Jember selalu berupaya agar Strategi Manajemen Risiko yang telah diterapkan mampu sepenuhnya meminimalisir terjadinya *Human Error* di BPR Ambulu Dhanaartha Jember agar visi dan misi Perusahaan dapat tercapai seperti apa yang sudah dijelaskan bahwa *Human Error* yang terjadi pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember yang dominan terjadi pada karyawan yang sekarang risikonya sudah menurun. Namun tetap perlu ditingkatkan lagi Strategi Manajemen Risiko pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember dalam meminimalisir terjadinya *Human Error* semakin kecil lagi.

C. Pembahasan Temuan

Bab ini akan memberikan uraian tentang pembahasan yang berkaitan dengan hasil penelitian. Peneliti akan menjelaskan hasil penelitian menggunakan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, peneliti menganalisis dan mengidentifikasi data kuantitatif dari dokumentasi dan hasil pengamatan dan wawancara. Untuk mengumpulkan data tentang strategi, pengamatan dan wawancara telah dilakukan. Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember.

Berikut Berikut ini adalah penjelasan dari pembahasan yang telah dibahas serta teori-teori yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini.

1. Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember.
2. Intensitas *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan oleh peneliti bab penyajian data maka akan diuraikan:

1. Langkah-langkah Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember adalah sebagai berikut:

- a) Pelatihan dan Pendidikan

BPR Ambulu Dhanaartha Jember memberikan pelatihan berkala kepada karyawan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang risiko dan pentingnya kehati-hatian dalam menjalankan tugas

mereka. Pelatihan tersebut dilakukan 1 samap 5 kali dalam 1 bulan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh OJK

b) Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Di BPR Ambulu Dhanaartha Jember telah mengembangkan SOP yang jelas untuk setiap aktivitas operasional, termasuk prosedur penanganan transaksi dan pengecekan ganda untuk mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Dengan adanya pengembangan standar operasional prosedur tersebut dapat meminimalisir risiko yang terjadi diakibatkan oleh *Human Error*.

c) Penerapan Teknologi Informasi

BPR Ambulu Dhanaartha Jember menggunakan teknologi informasi terkini untuk mengotomatisasi Sebagian besar proses operasional, yang mengurangi keterlibatan manusia dan risiko kesalahan yang terkait.

d) Pengawasan dan Evaluasi Kinerja BPR Ambulu Dhanaartha secara teratur melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan untuk mengidentufikasi dan mengatasi potensi *Human Error* dengan memberikan umpan balik serta pelatihan tambahan jika diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPR Ambulu Dhanaartha menerapkan beberapa strategi manajemen risiko yang efektif, termasuk: pelatihan dan Pendidikan, pengembangan prosedur operasional standar (SOP), penerapan teknolaogi informasi, pengawasan dan evaluasi kinerja.

Menurut peneliti bahwa kombinasi strategi manajemen risiko yang terintegrasi telah membantu BPR Ambulu Dhanaartha Jember dalam meminimalisir human error dan meningkatkan keandalan operasional Lembaga keuangan.

2. Intensitas *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember

Teori penelitian tentang menjawab rumusan masalah berlandaskan footnote **Intensitas *Human Error***

Hasil analisis menunjukkan bahwa intensitas *Human Error* di BPR Ambulu Dhanaartha Jember sangat kecil. Dari data presentase yang peneliti dapatkan sebesar 10% dapat peneliti simpulkan bahwa kesalahan dalam pekerjaan sehari-hari sangat minim terjadi. Jenis kesalahan yang paling sering terjadi meliputi kesalahan dalam input data, kesalahan dalam perhitungan transaksi, dan kesalahan dalam pelayanan nasabah.

Penyebab Utama *Human Error* Beberapa faktor utama yang menyebabkan human error di BPR ini antara lain: Kurangnya pelatihan, tekanan kerja tinggi, sistem teknologi yang rumit. Sedangkan dampak human erornya *Human Error* di BPR Ambulu Dhanaartha Jember berdampak pada beberapa aspek, antara lain: kerugian finansial, penurunan kualitas layanan, stress karyawan.

Menurut peneliti menemukan bahwa intensitas *Human Error* di BPR Ambulu Dhanaartha Jember cukup tinggi dan disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya pelatihan, tekanan kerja

yang tinggi, dan sistem teknologi yang rumit. Untuk mengurangi *Human Error*, disarankan agar BPR Ambulu Dhanaartha Jember untuk meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala. Mengelola beban kerja karyawan dengan lebih baik untuk mengurangi tekanan kerja. Menyederhanakan sistem teknologi dan memastikan dukungan teknis yang memadai untuk karyawan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi yang ada di BPR Ambulu Dhanaartha Jember untuk meminimalisir terjadinya *Human Error* dapat dikatakan efektif dan dijalankan dengan baik karena peran seorang pemimpin yang sangat penting di sini telah berusaha semaksimal mungkin untuk merancang dan menerapkan Strategi Manajemen Risiko untuk Meminimalkan Kesalahan Manusia dengan memberikan prosedur, instruksi, dan bantuan pekerjaan yang jelas, pelatihan yang relevan, pengawasan yang tepat, komunikasi yang efektif, dan memastikan bahwa setiap bagian memiliki keahlian yang sesuai dengan posisinya masing-masing untuk mampu
2. Intensitas *Human Error* pada Ambulu Dhanaartha Jember berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa BPR pimpinan Ambulu Dhanaartha Jember selalu berusaha untuk mengurangi semua risiko, terutama kesalahan manusia. Peneliti telah menemukan bahwa kesalahan manusia masih terjadi pada karyawan di BPR Ambulu Dhanaartha Jember, tetapi dengan adanya aturan dan strategi yang diterapkan, kesalahan manusia sudah sangat minim. BPR Ambulu Dhanaartha Jember menerapkan SOP, yaitu BPR Ambulu Dhanaartha Jember telah menerapkan strategi untuk mengurangi kesalahan

manusia yang sangat efektif, karena tingkat kesalahan manusia yang terjadi hanya 10%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember Hasil penelitian ini merekomendasikan beberapa strategi manajemen risiko untuk meminimalkan kesalahan manusia. Beberapa strategi yang disarankan peneliti adalah sebagai berikut::

1. Berdasarkan penelitian ini alangkah baiknya jika pihak Bank BPR Ambulu Dhanaartha Jember melakukan Follow Up Strategi untuk meminimalisir terjadinya *Human Error* yang akan berdampak pada kinerja kualitas pelayanan bank.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variable atau memodifikasi variable yang sesuai dengan kondisi bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Zainal ,2012. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, Bandung: PT Remaja Rozdakarya.
- Aisy Unna, 2012. *Modul human error*, Malang.
- Azizah,Nur ,“Pengaruh Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan (Studi Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021)”, (skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).
- Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*, 2014. Bandung: Alfabeta.
- Buku pedoman BPR PT. BPR Cinde Wilis.
- Buku Pedoman PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana (BPR ADY).
- Buku pedoman BPR Bumi Hayu.
- Bahri Samsul , “Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada BPRS di Aceh”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).
- Departemen Agama RI, 2010. *Alqur’an dan Terjemahan*, Bandung: CV Diponegoro.
- Dokumentasi BPR Ambulu Dhanaartha Jember
- Hasanah Khoiriyatul, “Starategi Migitasi Risiko pada Pembiayaan Griya Hasanah Masa Pandemi Coyid-19 di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Jember Balung”,(Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).
- Hastin Nuraini, 2022. *Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Masalah Perusahaan*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen.
- Hotdiana Fitri ,dkk, 2022. *Analisis Risiko Bisnis*, *Journal Of Visions and Ideas*, vol.2, No.2.
- Imron Mochammad Ali , *Analisis Pengaruh Risiko Internal dan Eksternal terhadap Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia*, (Skripsi: Universitas Islam Indonesia, 2019).
- Isabela Amri Anisa “Pengaruh Perencanaan Strategi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja”, *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, Vol. 4 No. 5, 2015, 7.

- Iwan Purnama, 2006. *Manajemen Strategi*, Bandung: CV. Yrama Widya.
- Khotimah Khusnul , “Analisis Manajemen Risiko BANK Syariah Indonesia Indonesia Menggunakan SNI ISO 31000:2018 Terhadap Produk BSI KUR dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulung Bawang Unit 2)”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).
- Lantip Diat prasojo, 2018. *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: Uny Press.
- Muzayyin, Ahmad, Muhammad Irfan, Moh Lailul Ilham, Firdiana, 2024. “Analisis Minat Dan Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Di Wilayah Bungatan Situbondo”, *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat (JLPM)* Vol.02, No.01.
- Mauluddin Yusuf , Fithria Azzahra, 2022. evaluasi human error penyebab kecacatan produksi pada usaha konveksi manda hijab cicalengka, jurnal kalibrasi.
- Masrohatin, Siti, Tika Puji Susanti, Yuni Cahya Kurniasih, 2024. “Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat”, *Jurnal Gembira (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, Vol.2, No.1.
- Misra Isra , dkk, 2020. *Manajemen Risiko Pendekatan Bisnis Ekonomi Syariah*, Jogjakarta: CV.K-Media.
- Nafid Ainun , strategi manajemen risiko dalam meminimalisir human error (studi pada PT.BPRS Aman Syariah Sekampung, 2019.
- Rifa’I, Khamdan , dkk, 2022. “Analisis Biaya Transaksi Perbankan Di era digital”, *Jurnal Psikologi Sekolah Posistif*, Vol. 6, No.10.
- Santus Irwan , dkk, 2022. “Aplikasi Human Resource Information System Paylor Berbasis Web pada PT. BPR Paro Tua”, *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi* 5, no.2.
- Sri Zetil , analisis *human error* dengan pendekatan metode *Sherpa* dan *heart* pada produksi batu bata ukm yasin, jurnal intech industry universitas serang raya, Vol.7, No.2 2021.
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*, 215
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta.
- Suprpto Hery , 2019. Analisis Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan antar Jasa Penginapan di kota Lamongan(studi pada hotel mahkota lamongan), jurnal penelitian ilmu penelitian, vol.4, No.3.

Susilo Edi , 2017. *Praktikum Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah 2*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syarwan Muh , Penerapan Manajemen Risiko pada Produk Bagi Hasil di Bank Muamalat Parepare (Analisis manajemen Syariah), (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022).

T. Hani Handoko, 2009. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Taruna Ryan , “Analisis Pengukuran Risiko Pembiayaan Dengan Metode Value At Risk (VAR) Pada BPRS di Indonesia Periode 2015-2021”,Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,2022).

Tim penyusun,IAIN Jember, 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press.

<https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-tentang-Penerapan-Manajemen-Risiko-bagi-Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx> di akses 01/11/2023



LAMPIRAN- LAMPIRAN

MATRIK PENELITIAN

Judul	Fokus Penelitian	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
Strategi Manajemen Resiko Dalam Menimalisir <i>Human Error</i> (pada) BPR Ambulu Dhanaartha Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi manajemen risiko dalam meminimalisir Human Error pada BPR Ambulu Dhanaarta? 2. Analisis Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error pada BPR Ambulu Dhanaartha? 	<ol style="list-style-type: none"> a. Strategi Manajemen Resiko dalam menimalisir <i>Human Error</i> b. Human Error pada BPR Ambulu Dhanaartha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Pelatihan b. Pemimpin c. Pengawasan d. Komunikasi e. SOP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer <ol style="list-style-type: none"> a. Head Manager BPR Ambulu Dhanaartha Jember b. Karyawan BPR Ambulu Dhanaartha Jember 2. Data Sekunder <ol style="list-style-type: none"> a. Buku Referensi b. Internet c. Jurnal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Kualitatif dan Jenis Penelitian Deskriptif 2. Lokasi Penelitian : PT. Bank Muamalat Indonesia KC Jember 3. Subyek Penelitian 4. Teknik Pengumpulan Data : <ol style="list-style-type: none"> a) Observasi b) Wawancara c) Dokumen 5. Analisis Data <ol style="list-style-type: none"> a) Pengumpulan Data b) Reduksi Data c) Penyajian Data d) Penarikan 6. Kesimpulan Keabsahan Data 7. Tahapan-tahapan Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUMAN ERROR (PADA) BPR AMBULU DHANAARTHA JEMBER

1. Bagaimana Sejarah berdirinya BPR Ambulu Dhanaartha Jember ?
2. Bagaimana strategi manajemen risiko dalam meminimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember ?
3. Apa faktor-faktor utama yang menjadi penyebab terjadinya *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember, dan bagaimana Perusahaan mengidentifikasi hal tersebut?
4. Berapa besar pengaruh *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaartha jember ?
5. Apa saja dampak dari terjadinya kesalahan manusia (*Human Error*) yang di sebabkan oleh karyan?
6. Dari beberapa kategori *Human Error* yang sering terjadi pada Perusahaan, kategori manakah yang sering terjadi pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember?
7. Apa Langkah- Langkah yang kongkreat yang telah di ambil oleh BPR Ambulu Dhanaartha Jember dalam meminimalisir *Human Error*?
8. Apa strategi yang dilakukan oleh BPR Ambulu Dhanaartha Jember dalam meminimalisir *Human Error*?
9. *Human error* yang terjadi pada BPR Ambulu Dhanaartha Jember sering kali terjadi kesalahan pada staff karyawan bagian apa ?
10. Langkah apa yang diambil oleh Pemimpin dalam menimalisir *Human Error* pada BPR Ambulu Dhanaarta Jember?

DOKUMENTASI



Gambar 1 : Wawancara dengan Bapak Hendi P.E Bag. Kepatuhan dan Manajemen Resiko



Gambar 2 : Wawancara dengan Antok Bag. Audit Internal



Gambar 3 : Wawancara dengan Bapak Arik Bag. Kredit



Gambar 4 : Wawancara dengan Bapak Gunawan selaku Direksi yang membawahi Fungsi Kepatuhan

BIODATA



IDENTITAS DIRI

Nama : Firda Amalia
NIM : 201105010023
Alamat : Dusun Krajan 2, Karanggeger, Pajarakan, Probolinggo
Tempat Tanggal Lahir : Probolinggo, 11 Februari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email : afirda231@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Raudatul Ulum : 2006 - 2008
2. SDN Karanggeger 01 : 2008 - 2014
3. MTSN Pajarakan : 2014 - 2017
4. Ma Zainul Hasan 1 Genggong : 2017 - 2020
5. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember : 2020 - 2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <https://feb.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-300 /Un.22/7.a/PP.00.9/5/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

06 Mei 2024

Kepada Yth.
Kepala BPR Ambulu Dhanaartha Jember
Jl. Suyitman No. 59 Ambulu, Kab. Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Firda Amalia
NIM : 201105010023
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir *Human Error* di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Widyawati Islam Rahayu Bidang Akademik,

Widyawati Islam Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



No : 001/BPRADA.05/2024
Lampiran :-
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

27 Mei 2024
Kepada Yth :
Firda Amalia
di tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DWI FAJAR NOVIANTO
Jabatan : Pejabat Eksekutif Audit Internal
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:
Nama : FIRDA AMALIA
NIM : 201105010023
Pendidikan : Program Studi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini disampaikan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di PT. BPR
AMBULU DHANAARTHA JEMBER

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya


PT. BPR AMBULU DHANAARTHA

DWI FAJAR NOVIANTO
PE. Audit Internal

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PT. BPR AMBULU DHANAARTHA PUSAT
Jl. Raja Suryatman No 59 Ambulu Jember
Phone (0336) 881172, 881075
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Firda Amalia
NIM : 201105010023
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Human Error (pada) BPR Ambulu Dhanaartha Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 3 Mei 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



SURAT PERNYATAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firda Amalia

Nim : 201105010023

ProdiJurusan : Perbankan Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MEMINIMALISIR HUMAN ERROR (PADA) BPR AMBULU DHANAARTHA JEMBER” adalah benar-benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai mestinya.

Jember, 31 Mei 2024

Penyusun



Firda Amalia

Nim: 201105010023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
PADA BPR AMBULU DHANAARTHA JEMBER 2024**

Tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1 April 2024	Penyerahan surat izin penelitian	Antok	
8 Mei 2024	Wawancara dengan Bapak Antok selaku Audit Internal dan Bapak gunawan selaku Direksi yang membawahi fungsi kepatuhan	Antok dan gunawan	
14 Mei 2024	Wawancara Bapak Bapak Antok dan Bapak Hendi selaku P.E Kepatuhan & Manajemen Risiko	Antok dan Hendi	
16 Mei 2024	Wawancara Bapak Bapak Antok dan Bapak Arik selaku Kabag Kredit	Antok dan Arik	
27 Mei 2024	Meminta surat keterangan selesai penelitian	Antok	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R