

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA KESALAHAN
SISTEM DAN KESALAHAN KETIK NOMINAL DI KANTOR
PEGADAIAN CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Sri Wahyuni
JEMBER
NIM : 212105010026

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2025**

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA KESALAHAN
SISTEM DAN KESALAHAN KETIK NOMINAL DI KANTOR
PEGADAIAN CABANG BONDOWOSO**

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:

Sri Wahyuni
NIM : 212105010026

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2025**

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA KESALAHAN
SISTEM DAN KESALAHAN KETIK NOMINAL DI KANTOR
PEGADAIAN CABANG BONDOWOSO**

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:

Sri Wahyuni
NIM : 212105010026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E
NIP. 198107022023211003

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA KESALAHAN
SISTEM DAN KESALAHAN KETIK NOMINAL DI KANTOR
PEGADAIAN CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah Satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonmi dan Bisnis Islam
(Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag., M.E.I.
NIP. 197507021998032002

Moh. Mirza Pratama, S.ST., M.M.
NIP. 199112052023211022

Anggota: 1. Dr. Hj. Ubaidillah, M.Ag. (

2. M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E. (

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Bertaqwalah kepada Allah (dengan mengerjakan suruhanNya dan meninggalkan laranganNya); dan hendaklah tiap-tiap diri melihat dan memerhatikan apa yang ia telah sediakan (dari amal-amalnya) untuk hari esok (hari akhirat). Dan (sekali lagi diingatkan): Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Amat Meliputi PengetahuanNya akan segala yang kamu kerjakan.”(QS. Al-Hasyr:18)¹



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

¹ Al-Qur'an, Surah Al-Hasyr (59):18, terjemahan dalam Quran.com, <https://quran.com/id/59/18>.

² Ingrid T.M, Ni Nyoman Aryaningsih, dan I Made Bagiada, “Pendekatan Kualitatif

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku, Bapak dan Ibu yang sangat saya cintai, Bapak Misnan dan Ibu Kustini sebagai tanda bukti hormat rasa terimakasih yang telah memberikan jerih payah, dukungan dan do'a yang tiada hentinya untuk kesuksesan anaknya serta merupakan inspirasi utama. Terimakasih selalu mendampingi dan selalu merangkulku di dalam pahitnya, susah payahnya dalam menjalani semua ini serta didalam kehidupan sehari-hari.
2. Adikku Ananda Bayu Imam Wahyudi dan Alina Syafira yang selalu memberikan semangat berupa senyuman dan canda tawa dikala munculnya rasa lelahku. Terimakasih adik-adikku sudah menjadi penyemangat kedua setelah ibu dan bapak, sehingga proses perjalanan ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dan tidak luput pula kepada saudara-saudaraku dan keluarga besarku sudah memberikan dukungan yang luar biasa dalam proses yang saya jalani, sehingga proses ini berjalan dengan lancar.
4. Serta teman-temanku kelas PS 3 angkatan 2021 yang sudah memberikan kenangan-kenangan indah dimasa perkuliahan sampai kita berada di titik proses menuju kelulusan.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember beserta para dosen, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang dengan sepenuh hati telah mencurahkan waktu dan tenaga dalam membagikan ilmu yang begitu berharga kepada penulis.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Risiko Operasional Pada Kesalahan Sistem Dan Kesalahan Ketik Nominal Di Kantor Pegdaian Cabang Bondowoso”. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh pengikut beliau. Semoga kita semua selalu istiqomah dalam menjalankan ajarannya dan mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir. Aamiin. terselesaikannya penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. 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. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ana Pratiwi, S.E., A.K., M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.Akun. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan, nasihat, dan dukungan dalam hal akademik.
7. M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan penuh kesabaran memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini dalam masa studi S1.
8. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berbagi ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan penulis.
9. Pihak Kepala kantor Pegadaian Cabang Bondowoso yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Dengan tulus, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan, baik bagi para pembaca maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi. Semoga segala kebaikan tersebut dibalas dengan limpahan rahmat dan keberkahan oleh Allah SWT. Aamiin.

ABSTRAK

Sri Wahyuni, M. Daud Rhosyidy, 2025: Analisis Risiko Operasional Pada Kesalahan Sistem Dan Kesalahan Ketik Nominal Di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

Kata Kunci: Risiko Operasional, Kesalahan Sistem, dan Kesalahan Ketik Nominal.

Kemajuan teknologi digital menimbulkan tantangan baru bagi Pegadaian Cabang Bondowoso, terutama terkait risiko operasional seperti kesalahan sistem dan ketik nominal. Risiko ini bisa mengganggu transaksi dan menurunkan kualitas layanan. Kesalahan sistem biasanya disebabkan gangguan perangkat lunak atau jaringan, sedangkan kesalahan ketik berasal dari human error. Karena volume transaksi yang tinggi, penelitian ini fokus menganalisis penyebab, dampak, dan cara mengendalikan risiko tersebut, untuk meningkatkan sistem operasional dan pelayanan nasabah.

Fokus penelitian ini adalah: 1). Bagaimana identifikasi risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian cabang Bondowoso. 2). Bagaimana penilaian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian cabang Bondowoso. dan 3). Bagaimana pengendalian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian cabang Bondowoso.

Tujuan penelitian ini: 1). Untuk Menggunakan bagaimana identifikasi risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian cabang Bondowoso. 2). Untuk Menggunakan bagaimana penilaian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian cabang Bondowoso. dan 3). Untuk Menggunakan bagaimana pengendalian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian cabang Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif lapangan, karena peneliti secara langsung mengamati kondisi di lokasi penelitian untuk memperdalam pemahaman. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulan penelitian ini: 1). Pegadaian Cabang Bondowoso telah melakukan identifikasi risiko dengan baik, yang mana kesalahan sistem jarang terjadi namun berdampak besar, sedangkan kesalahan ketik sering muncul namun mudah diperbaiki. 2). Penilaian risiko menunjukkan bahwa gangguan sistem termasuk risiko tinggi, sementara kesalahan penulisan nominal tergolong rendah, dan keduanya diatasi dengan evaluasi rutin dan briefing harian. dan 3). Pengendalian risiko dilakukan melalui verifikasi ganda, pelaporan kesalahan sistem ke pusat, penggunaan transaksi digital, serta perawatan rutin perangkat dan prosedur manual sebagai antisipasi. Pendekatan ini efektif meminimalkan kesalahan dan menjaga kelancaran operasional.

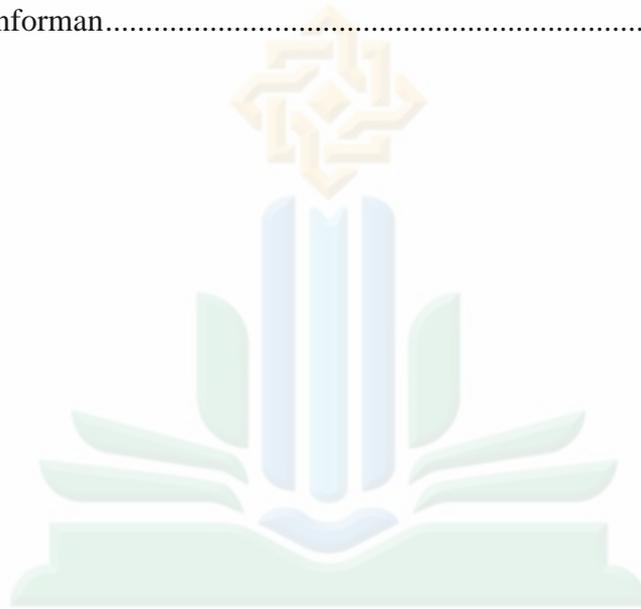
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Subjek Penelitian.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Analisis Data	55
F. Keabsahan Data.....	57

G. Tahap-Tahap Penelitian	58
BAB IV PENYAJILAN DATA DAN ANALISIS	60
A. Gambaran Objek Penelitian	60
B. Penyajian dan Analisis Data.....	66
C. Pembahasan Temuan.....	75
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Matriks Penelitian	
Lampiran 2 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara	
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian	
Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7 : Surat Plagiasi	
Lampiran 8 : Surat Selesai Bimbingan	
Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara	
Lampiran 10 : Dokumen Observasi penelitian	
Lampiran 11 : Dokumentasi Data Transaksi	
Lampiran 12 : Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	
Tabel 1.1	Data Transaksi.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu <i>Mapping</i> Persamaan dan Perbedaan	25
Tabel 3.1	Informan.....	52



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.. 62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era pesatnya arus digitalisasi serta inovasi teknologi informasi yang terus berkembang membawa perubahan besar pada berbagai sektor keuangan seperti pegadaian yang menghadapi berbagai tantangan operasional yang kompleks. Risiko operasional tidak hanya mengancam perusahaan besar, tetapi juga usaha kecil seperti UMKM yang kini banyak memanfaatkan Sistem Pembayaran Digital akibat dorongan digitalisasi dari pemerintah. Berdasarkan teori Azhar Susanto, sistem informasi merupakan perpaduan antara manusia, sarana atau teknologi, media, prosedur, serta mekanisme pengendalian yang bertujuan mengelola jaringan komunikasi penting dan transaksi rutin tertentu. Namun, proses digitalisasi ini menjadi tantangan bagi UMKM yang masih dikelola secara tradisional dan belum memiliki sistem manajemen yang memadai, sehingga mereka perlu mencari strategi alternatif guna melakukan pengelolaan risiko operasional dari sistem pembayaran digital.²

Risiko operasional yang mencakup potensi kerugian akibat kesalahan internal, kegagalan sistem, dan faktor eksternal, menjadi isu yang sangat relevan bagi perusahaan yang bergerak di sektor ini. Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso, sebagai salah satu entitas penyedia layanan keuangan, harus menghadapi risiko-risiko ini untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan nasabah.

² Ingrid T.M, Ni Nyoman Aryaningsih, dan I Made Bagiada, "Pendekatan Kualitatif Pengendalian Risiko Operasional pada Sistem Pembayaran Digital Usaha Kecil dan Menengah di Kabupaten Badung," *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* 20, no. 01 (Maret 2024): 48-49.

Konsep manajemen risiko dalam pandangan Islam dapat ditelusuri melalui kisah Nabi Yusuf, terutama ketika beliau menafsirkan mimpi raja pada masanya. Peristiwa tersebut tercantum didalam al-Qur'an, didalam Surat Yusuf pada ayat ke-43, sebagai berikut:

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ
سُنْبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَةٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ الْأَفْتُنِي فِي رُؤْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّؤْيَا
تَعْبُرُونَ ﴿٤٣﴾

Artinya : “Sang raja mengatakan kepada para tokoh bangsanya, “Aku bermimpi menyaksikan tujuh ekor sapi yang gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi yang kurus, dan ada pula tujuh tangkai gandum yang subur serta tujuh tangkai lain yang kering. Hai, para pembesar kaumku, coba jelaskan arti mimpiku ini, jika kalian memang mampu menakwilkannya!” (QS. Yusuf 43).³

PT. Pegadaian (Persero) sebagai sebuah entitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah pengawasan langsung Kementerian BUMN dan berperan aktif dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya di sektor pembiayaan. Meskipun tujuan utamanya adalah memperoleh keuntungan, perusahaan ini juga memiliki peran dalam mendukung kebijakan serta program ekonomi pemerintah. Sebagai penyedia layanan kredit, PT Pegadaian (Persero) menawarkan jalan keluar pinjaman yang sangat praktis, kilat, juga terjangkau dibandingkan dengan layanan kredit dari perbankan.⁴

³ Asyari Suparmin, “Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam,” *Al Arbah Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Perbankan Syariah* 2, no. 02 (2018): 11.

⁴ Devi Indha Humaira dan Muhammad Idrus, “Analisis Kinerja Keuangan Melalui Rasio Likuiditas dan Rasio Profitabilitas pada PT. Pegadaian Watampone,” *Journal of Management & Business* 7, no. 1 (2024): 787.

Risiko operasional termasuk sebagian hambatan yang dihadapi perusahaan, baik yang sumbernya dari internal organisasi ataupun dari faktor eksternal. Irham Fahmi menjelaskan bahwa risiko operasional umumnya muncul akibat permasalahan internal perusahaan, yang terjadi karena kurang efektifnya sistem pengendalian manajemen (*Management Control System*) yang dijalankan oleh bagian internal perusahaannya itu sendiri.⁵ Risiko ini memiliki dampak signifikan, salah satunya yaitu kesalahan sistem. Kesalahan ini dapat terjadi akibat berbagai faktor, seperti cacat perangkat lunak, masalah jaringan, atau prosedur operasional yang tidak efektif.

Selain itu, kesalahan ketik nominal ini berasal dari istilah (*Human Error*) dalam pengolahan data transaksi merupakan masalah lain yang sering dihadapi. Kesalahan ini, meskipun terlihat sepele, dapat menyebabkan kesalahan dalam penghitungan nilai pinjaman atau pembayaran yang harus diterima oleh nasabah. Jika tidak ditangani dengan baik, kesalahan ini dapat berakibat fatal, menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan potensi sengketa hukum. Mengingat pentingnya akurasi dalam transaksi keuangan, analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan ini sangat diperlukan.

Data transaksi akan ditambahkan studi ini dimaksudkan guna menyajikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait aktivitas operasional di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso. Analisis data transaksi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola yang relevan, seperti jumlah dan frekuensi

⁵ Utami, "Analisis Pengaruh Risiko Kredit dan Risiko Operasional terhadap Profitabilitas Bank Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Perbankan BUMN," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 6, no. 3 (2018): 125.

transaksi, serta jenis layanan yang dominan, sehingga dapat mendukung pemahaman terhadap potensi risiko operasional yang timbul, terutama terkait kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal.

Tabel 1.1
Data Transaksi

No	Nama Kantor	Frekuensi Data Transaksi			Jumlah
		KCA	FLEKSI	KRASIDA	
1	Upc Sukowono	2,845	37	31	2,913
2	Upc Tamanan	1,707	67	20	1,794
3	Cp Bondowoso	4,854	246	64	5,164
4	Upc Maesan	760	34	12	806
5	Upc Wonosari	3,139	94	47	3,280
6	Upc Pujer	3,088	40	17	3,145

Sumber: Cp Pegadaian Bondowoso (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwasanya jumlah transaksi terbanyak yaitu pada kantor Cp Bondowoso. Oleh karena itu, penentuan lokasi dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan kenyataan bahwa lembaga tersebut memiliki jumlah data transaksi terbanyak dibandingkan dengan cabang unit yang ada di Bondowoso.

Akibat masalah ini, pegawai Pegadaian terpaksa melakukan perhitungan manual untuk melayani nasabah, yang mengakibatkan proses menjadi lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, gangguan sistem ini juga mengalihkan fokus pegawai dari pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas, sehingga kualitas layanan yang diberikan menjadi menurun.

Selain kesalahan sistem, terdapat juga permasalahan lain yang tidak kalah penting, yaitu kesalahan ketik nominal saat melakukan proses transaksi

gadai. Kesalahan ini dapat terjadi pada saat pencatatan nilai gadai atau pembayaran, dan apabila tidak dikelola dengan tepat, berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan nasabah. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai kedua jenis kesalahan ini sangat diperlukan guna untuk memperbaiki standar pelayanan di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis akan menyusun penelitian dengan judul “Analisis Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana identifikasi risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso?
2. Bagaimana penilaian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso?
3. Bagaimana pengendalian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjadi acuan utama dalam menentukan arah dan langkah-langkah penelitian yang dilakukan. Penelitian ini memiliki kepentingan praktis bagi Pegadaian. Melalui analisis ini, diharapkan tercipta rekomendasi strategi yang dapat diimplementasikan oleh Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso untuk meningkatkan sistem manajemen risiko mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada nasabah dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap

perusahaan. Studi berikut bertujuan guna mencapai temuan tertentu yang sudah dirumuskan. Tujuan-tujuan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menggunakan bagaimana identifikasi risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso.
2. Untuk menggunakan bagaimana penilaian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso.
3. Untuk menggunakan bagaimana pengendalian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

Riset ini memberikan kontribusi yang begitu signifikan untuk beragam dimensi kehidupan, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan, dengan tujuan untuk menawarkan solusi praktis bagi masalah yang mungkin muncul. Penerapan penelitian ini mencakup berbagai bidang, baik teoritis maupun praktis, yang bermanfaat bagi akademisi, lembaga, dan masyarakat. Fokus utama penelitian ini adalah pada manfaat praktisnya, sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang tidak hanya berharga secara teoritis, Selain itu, penerapan ini juga dapat dilakukan di kehidupan sehari-hari. Beberapa ialah pemaparan lebih rinci terkait manfaat teoritis juga praktis:

1. Manfaat Teoritis

Riset berikut memiliki manfaat teoritis yang penting. Pertama, penelitian ini memperkaya literatur manajemen risiko dengan memberikan pemahaman tentang risiko operasional di lembaga keuangan. Kedua, analisis kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal membantu mengidentifikasi penyebab dan dampak risiko, serta meningkatkan akurasi data. Selain itu, penelitian ini menciptakan model analisis risiko yang dapat menjadi referensi untuk studi lebih lanjut. Teori yang dihasilkan juga dapat diterapkan oleh praktisi untuk meningkatkan pengelolaan risiko operasional. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pengetahuan ilmiah terkait manajemen risiko.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Studi berikut membuka kesempatan bagi peneliti guna mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen risiko dan sistem informasi. Dengan menganalisis risiko operasional, peneliti dapat menggali lebih dalam pemahaman mereka mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kinerja organisasi di bidang keuangan. Selain daripada itu, temuan studi berikut berpotensi menjadi pijakan untuk penelitian selanjutnya, baik dalam konteks yang serupa maupun di bidang lain yang relevan. Peneliti juga akan meningkatkan keterampilan analitisnya, yang sangat berharga bagi studi di masa mendatang.

b. Bagi Pegadaian

Bagi pegadaian, studi berikut memiliki manfaat praktis yang signifikan. Melalui analisis risiko operasional, pegadaian dapat mengidentifikasi potensi masalah yang dapat mempengaruhi layanan mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal, pegadaian dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki proses operasional, sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan akurasi data. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang sangat penting untuk keberlangsungan bisnis.

c. Bagi Universitas

Universitas juga akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini. Studi berikut bisa menyumbangkan referensi yang sangat penting bagi mahasiswa dan dosen, terutama dalam bidang manajemen risiko, sistem informasi, dan keuangan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kurikulum dan kegiatan akademis di universitas. Selain itu, penelitian yang relevan dan bermanfaat ini dapat meningkatkan reputasi akademik universitas sebagai institusi yang menghasilkan penelitian berkualitas. Penelitian ini juga dapat mendorong kerjasama antara universitas dan industri pegadaian, yang dapat membuka peluang bagi mahasiswa untuk terlibat dalam proyek praktis.

d. Bagi Pembaca

Bagi pembaca, termasuk profesional dan akademisi, penelitian ini menawarkan wawasan yang berguna tentang risiko operasional dalam konteks pegadaian. Pembaca akan memperoleh wawasan yang sangat komprehensif terkait elemen-elemen yang memengaruhi kinerja dan layanan di dunia bisnis keuangan. Selain itu, temuan dari studi ini dapat memberikan saran praktis yang bisa diterapkan oleh pegadaian dan lembaga keuangan lainnya, membantu mereka dalam manajemen risiko yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran pembaca tentang pentingnya manajemen risiko dalam operasional bisnis, yang merupakan aspek krusial dalam memastikan keberlangsungan dan keberhasilan organisasi.

E. Definisi Istilah

1. Risiko Operasional

Proses Analisis Risiko Operasional dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, juga mengelola risiko yang berkaitan dengan kegiatan operasional suatu organisasi. Proses ini bertujuan untuk mengurangi potensi gangguan yang dapat menyebabkan kerugian finansial, kerusakan reputasi, atau gangguan layanan.

Risiko operasional merujuk pada kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian antara hasil yang diharapkan dengan kenyataan akibat sistem yang tidak berjalan dengan baik, sumber daya manusia, proses internal, atau faktor eksternal yang lain. Untuk mengatasi resiko, sebuah

perusahaan mengambil langkah-langkah seperti memahami risiko, melakukan pengukuran, pemantauan, dan pengendalian, dengan tujuan mengurangi dampak risiko yang signifikan.⁶

Dalam penelitian ini, risiko operasional dibatasi sebagai potensi munculnya penyimpangan dari tujuan yang diharapkan akibat kekurangan ataupun kegagalan dalam alur kerja internal, SDM, prosedur, atau aspek luar lainnya. Risiko tersebut meliputi dampak yang dapat muncul akibat kelemahan dalam manajemen kontrol, kesalahan manusia, atau kerusakan teknologi. Secara lebih spesifik, risiko operasional dalam penelitian ini mencakup kesalahan ketik nominal dan gangguan sistem yang berpotensi memengaruhi kualitas operasional perusahaan.

2. Kesalahan Sistem

Error merupakan kejadian dalam program yang tidak sesuai dengan ekspektasi akibat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna. Error bersifat dapat diprediksi dan dapat diatasi ketika terjadi. Secara umum, error diartikan sebagai “kesalahan”, namun pengertian error juga bisa dikelompokkan berdasarkan konteks penggunaan kata-katanya.⁷ Selain itu, menurut John Mc Manama mengatakan bahwasanya sistem adalah suatu kerangka konsep yang terdiri dari berbagai fungsi yang sama-sama

⁶ Dewi Nurapiah, “Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah di Indonesia,” *Eksisbank (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)* 3, no. 1 (2019): 67.

⁷ Manuputty, William Gilbert, “Pengembangan Error Handling Pada Sistem Penerjemah Natural Language (NL) Berbahasa Indonesia Kedalam Source Code Dengan Penggunaan Ruled-Based,” (Tesis, Universitas Komputer Indonesia, 2021).

terintegrasi serta bekerja sama guna meraih tujuan dengan cara yang optimal juga efisien.⁸

Oleh karena itu, kesalahan sistem dapat dilihat sebagai interaksi yang tidak optimal antara pengguna dan fungsi-fungsi dalam sistem, yang menghalangi tercapainya tujuan dengan cara yang optimal dan tepat waktu.

3. Kesalahan Ketik Nominal

Kesalahan pengetikan nominal dalam penelitian ini faktor penyebabnya ialah dari internal, yaitu kesalahan manusia (*Human Error*). Kesalahan manusia mengacu pada terjadinya kekeliruan dalam menjalankan tugasnya ataupun pekerjaan tertentu yang mana dapat mengganggu jadwal operasional atau menyebabkan kerusakan pada barang dan peralatan. Oleh karena itu, human error ini dapat berpotensi menyebabkan kecelakaan kerja bagi para pekerja.⁹

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah susunan yang menggambarkan kerangka penulisan, yang berfungsi untuk menunjukkan urutan dalam membahas permasalahan atau topik yang akan dijelaskan dalam skripsi. Berikut adalah rincian sistematika pembahasan tersebut:

⁸ Peggy Violeta Fecilia, "Analisis Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru di STIE Malangkuçeçwara Malang," (Skripsi, STIE Malangkuçeçwara, 2017), 6.

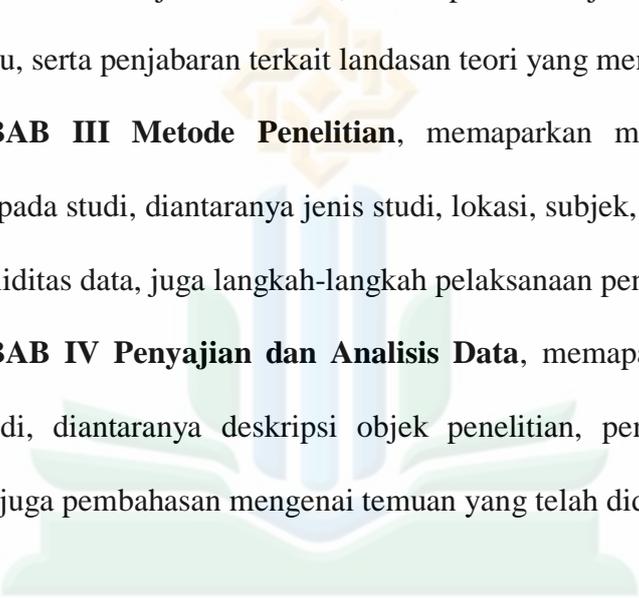
⁹ Dinda Okta Dwiyantri Ridwan Gucci dan Muhammad Adi Sukma Nalendra, "Identifikasi Human Error Pada Proyek Konstruksi dan Perancangan Layout menggunakan Sign System Visual," *Jurnal Teknik Industri* 8, no. 1 (2022): 2.

BAB I Pendahuluan, menjelaskan terkait latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah penting, juga penjelasan mengenai sistematika penulisan.

BAB II Kajian **Pustaka**, memaparkan kajian studi yang sesuai terdahulu, serta penjabaran terkait landasan teori yang mendukung studi ini.

BAB III **Metode Penelitian**, memaparkan metode yang hendak dipakai pada studi, diantaranya jenis studi, lokasi, subjek, teknik pengumpulan data, validitas data, juga langkah-langkah pelaksanaan penelitian.

BAB IV **Penyajian dan Analisis Data**, memaparkan temuan utama dari studi, diantaranya deskripsi objek penelitian, penyajian data, proses analisa, juga pembahasan mengenai temuan yang telah didapatkan.



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang ada sebelumnya, seringkali juga dikenal sebagai studi literatur, yang merupakan prosedur pertama dalam sebuah penelitian, di mana peneliti menganalisis studi-studi yang sudah dilaksanakan sebelumnya dengan topik yang sama atau relevan. Selain itu, studi sebelumnya menjadi acuan penting dalam membandingkan temuan serta menggali ide-ide baru untuk penelitian berikutnya.

Pada segmen ini, peneliti menguraikan sejumlah temuan dari studi-studi terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dikaji, serta menyusun ringkasan dari beragam sumber, baik yang telah terpublikasi ataupun belum, seperti skripsi, tesis, disertasi, maupun artikel dalam jurnal ilmiah. Upaya ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat orisinalitas serta posisi penelitian yang sedang direncanakan. Studi yang memiliki kesinambungan dan korelasi dengan kajian ini diantaranya:

1. Mochammad Subasya, Universitas Pendidikan Indonesia 2024, dengan judul penelitian “Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Perusahaan JNE Depok dengan Menggunakan Metode Enterprise Risk Management”. Studi tersebut menerapkan jenis studi kepustakaan yang akan dianalisis dengan pendekatan kualitatif. Prosedur mengumpulkan datanya yang diterapkan pada studi tersebut ialah studi dokumen. Temuan dari studi ini ialah ditemukannya 11 penyebab pada risiko operasional yang

bersumber dari kegagalan proses manusia atau Human Error. selain itu, ditemukan 1 kejadian risiko dengan tingkatan tinggi (*high*), yaitu kerusakan barang pelanggan dan 5 kejadian risiko dengan tingkatan menengah (*medium*) yaitu keterbatasan storage gudang, kebakaran gudang, pencurian barang, kesalahan mengentri data, kurir mengalami kecelakaan. Disamping itu dari penilaian resiko maka dilakukan evaluasi resiko dengan menentukan mitigasi resiko agar tidak merugikan Perusahaan JNE seperti kerugian finansial, material, kematian dan resiko kebangkrutan Perusahaan. Dan upaya mitiasi dalam penelitian ini adalah merekomendasikan kepada pimpinan cabang ekspedisi JNE Depok unutup selalu memantau semua kegiatan karyawannya baik internal maupun eksternal perusahaan yang melalui laporan hasil kerja karyawan.¹⁰

Sementara itu persamaan antara studi ini dengan studi yang hendak dilaksanakan yaitu keduanya menerapkan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Sedangkan perbedaan diantaranya dimana penulis ini fokus pada Kegagalan proses manusia (*Human Error*) pada Perusahaan JNE Depok, sedangkan peneliti fokus pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal.

2. Hana Fauzia Qothrun Nada, Universitas Trunojoyo Madura Bangkalan 2023, dengan judul penelitian “Risiko Operasional Lembaga Amil Zakat Laz Al Azhar Perwakilan Jawa Timur dengan Metode Coso:Erm

¹⁰ Mochammad Subasya, “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Perusahaan JNE Depok dengan Menggunakan Metode Enterprise Risk Management 2,” in *Indonesian Conference of Maritime* (2024), 485-500.

Modifikasi". Studi tersebut menggunakan pendekatan deskriptif serta metode yang diterapkan ialah metode penelitian kualitatif. Dalam mendapatkan data yang akurat, studi tersebut menerapkan dua sumber data, yakni data primer yang didapatkan dengan cara wawancara juga survei dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner, serta data sekunder yang bersumber dari referensi ilmiah misalnya literatur, artikel ilmiah, situs web, dan data terkait lainnya yang relevan dengan studi mengenai analisa manajemen resiko oprasional menggunakan teknik COSO:ERM Modifikasi, termasuk studi sebelumnya. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik analisa datanya dari Miles dan Huberman. Adapun temuan studi menunjukkan bahwa terdapat 11 jenis risiko operasional pada Lembaga Zakat Al-Azhar Jawa Timur yang diklasifikasikan ke dalam empat tingkatan risiko. Risiko pada tingkat rendah mencakup kasus bukti transfer yang dipalsukan. Sementara itu, risiko tingkat sedang meliputi kesalahan dalam pencatatan, ketidakamanahan sumber daya manusia, dana yang belum tersalurkan selama satu tahun, serta mitra yang tidak sesuai dengan kesepakatan dalam MOU. Pada tingkat risiko tinggi, ditemukan masalah seperti kecemburuan antar mustahik dan kegagalan sistem. Sedangkan risiko yang dikategorikan sangat tinggi mencakup ketidakadaan konfirmasi dari donatur, target yang tidak bisa diraih, tumpang tindih dalam proses penyalurannya, serta kekurangan SDM. Risiko pada level rendah dapat ditangani secara berkala, sementara risiko pada level sedang masih bisa

ditoleransi dan dikelola dengan sistem manajemen yang ada. Risiko level ekstrem dan tinggi harus segera dialihkan ke manajemen senior untuk mendapatkan penanganan yang lebih efektif.¹¹

Sementara itu persamaan antara studi tersebut dengan yang hendak dilaksanakan oleh peneliti memiliki kesamaan, yakni saling menerapkan metode penelitian kualitatif. Selain itu, teknik yang dipilih dalam mengumpulkan data adalah wawancara, referensi-referensi seperti literatur serta artikel ilmiah.

Sedangkan perbedaan diantaranya yaitu penelitian ini meneliti pada Lembaga ‘Amil Zakat Laz Al-Azhar Perwakilan Jawa Timur. Sedangkan peneliti melakukan penelitian pada kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

3. Putri Finanti Ramadhani, Universitas Buana Perjuangan Karawang 2023, dengan judul penelitian “Implementasi Sistem Passion pada Efektivitas Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek”. Dalam studi tersebut penulis menerapkan metodenya kualitatif dengan observasi deskriptif dan analisis sederhana. Temuan yang diraih dari studi tersebut ialah ditemukannya suatu permasalahan yang dimana dari segi operasional perusahaan ialah konsistensi yang kurang dalam maintenance pada aplikasi passion yang dilakukan oleh pusat perusahaan yang pada akhirnya mengganggu proses transaksi yang berlangsung. Penulis menyarankan bahwa solusi atas kejadian tersebut adalah agar pihak perusahaan pusat mempertimbangkan waktu dan potensi dampak saat melakukan proses

¹¹ Hana Fauzia Qothrun Nada, “Risiko Operasional Lembaga Amil Zakat Al Azhar Perwakilan Jawa Timur dengan Metode COSO: ERM Modifikasi,” *Journal of Aswaja and Islamic Economics* 2 (2023): 2.

pemeliharaan (maintenance), serta memastikan bahwa kegiatan pemeliharaan dilaksanakan di luar jam operasional, agar supaya transaksi nasabah dapat berjalan optimal tanpa halangan.¹²

Adapun persamaan dari studi tersebut dengan yang hendak dilaksanakan oleh peneliti ialah keduanya saling menerapkan metode kualitatif deskriptif.

Yang membedakan ialah terletak pada lokasi, yang dimana penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

4. Eka Wahyu Hesty Budianto, UIN Malang 2023, dengan judul penelitian “Pemetaan Penelitian Risiko Operasional pada Industri Keuangan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review”. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik studi kombinasi atau metode campuran. Studi tersebut menggabungkan dua pendekatan, yakni metode kuantitatif sebagai analisis bibliometrik juga metode kualitatif sebagai kajian sastra. Temuan penelitian memperlihatkan adanya sebuah peningkatan yang begitu penting pada total publikasi terkait risiko operasional setiap tahunnya. Selain itu, analisis menggunakan VOSviewer berhasil mendeteksi sembilan klaster riset berbeda yang berhubungan dengan risiko operasional. Penelitian ini juga mencakup kajian pustaka yang mengungkapkan sebelas topik sentral yang memiliki keterkaitan

¹² Putri Finanti Ramadhani, “Implementasi Sistem Passion Pada Efektivitas Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek,” *Jurnal Pengabdian Cendikia 2* (2023): 252-256.

yang kuat dengan risiko operasional, baik di lembaga keuangan syariah maupun konvensional.¹³

Persamaan pada studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti ialah terletak pada metode yakni metode kualitatif. Dan yang membedakan ialah studi ini terdapat metode kuantitatif dan studi kasus yang digunakan yaitu studi Bibliometrik Vosviewer Dan Literature Review.

5. Laella Wardiah, Universitas Muhammadiyah Jember 2023, dengan penelitian dengan judul “Analisis Risiko Operasional pada UMKM Pabrik “Sri Tahu” di Watukebo Kecamatan Ambulu”. Studi tersebut menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan pendekatan purposive sampling. Sampel yang diuji berjumlah 6 orang. Temuan dari studi tersebut mengungkapkan bahwasanya terdapat 20 ragam risiko yang diidentifikasi dalam analisis manajemen risiko perusahaan, meliputi risiko internal, eksternal, risiko yang berkaitan dengan SDM, serta risiko bahan dasar. Kategori respons terhadap risiko dibagi menjadi empat tingkat, yakni risiko ekstrem, tinggi, sedang, dan rendah. Berdasarkan penilaian hasil, risiko dengan tingkat paling tinggi termasuk dalam kategori ekstrem dan tinggi. Beberapa risiko yang tergolong ekstrem antara lain paparan asap panas dari tungku pembakaran, kawasan yang tidak bersih, partikel kayu dari proses pembakaran, fluktuasi harga kedelai, ketidakakuratan pembukuan, lemahnya kualitas pengontrolan pada barang, dan potensi

¹³ Eka Wahyu Hesty Budianto, “Pemetaan Penelitian Risiko Operasional pada Industri Keuangan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review,” *Jurnal Ekonomi Islam* 14, no. 2 (2023): 158-174.

insiden pekerjaan. Sementara itu, risiko yang dikategorikan tinggi mencakup rusaknya mesin juga alat produksi, kegagalan dalam tahap pembuatan, kebakaran, sistem K3 yang tidak memadai, kerusakan bahan baku, tahu yang hancur saat pemotongan, serta kegagalan dalam proses penggumpalan.¹⁴

Kesamaan dari studi ini dengan studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti terletak pada beberapa aspek tertentu yakni terletak pada penerapan metodenya yakni metode kualitatif bersifat deskriptif. Dan yang berbeda dari keduanya terletak pada lokasi, dimana penelitian ini melakukan penelitian pada UMKM Pabrik “Sri Tahu” di Watukebo Kecamatan Ambulu, namun studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti berada di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

6. Sutianingsih, Universitas Islam Sultan Agung 2022, dengan judul penelitian “Analisis Risiko Operasional pada Pembiayaan Murabahah di KSPS Khoirul Ummah”. Metode yang diterapkan pada studi tersebut ialah metode deskriptif kualitatif, sumber datanya berupa data primer dan sekunder. Temuan dalam studi ini menjelaskan bahwa risiko operasional yang terjadi di KSPS Khoirul Ummah penyebabnya yakni dari dua jenis faktor, faktor internal juga eksternal, cara yang dapat dilakukan oleh KSPS Khoirul Ummah untuk meminimalisir terjadinya risiko adalah untuk faktor internal dengan controlling melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai serta memonitoring sistem dan prosedur pembiayaan yang ada,

¹⁴ Laella Wardiah, “Analisis Risiko Operasional pada UMKM Pabrik ‘Sri Tahu’ di Watukebo Kecamatan Ambulu,” *Jurnal of Business, Management and Accounting* 5, no. 1 (2023): 67-75.

sedangkan untuk faktor eksternal dengan langkah penagihan, pendekatan, memberikan surat peringatan, penyitaan jaminan, dan pelelangan jaminan.¹⁵

Kesamaan dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni dari metode yang diterapkan, yakni saling menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun yang berbeda, penelitian ini fokus pada risiko operasional dalam pembiayaan murabahah di KSPS Khoirul Ummah, sedangkan studi yang hendak dilakukan oleh peneliti mempunyai fokus kepada risiko operasional yang terkait dengan kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

7. Abelia Putri Aisyah, Universitas Trilogi 2022, dengan penelitian yang berjudul “Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti”. Studi ini menggunakan metode kualitatif yang mana pendekatannya yakni deskriptif dan studi tersebut dilaksanakan dengan wawancara secara langsung, wawancara online, observasi juga analisa yang diterapkan yakni Enterprise Risk Manajemen. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa risiko dengan tingkat tinggi terdapat pada gangguan sistem komputer, yang sebaiknya segera ditangani oleh pihak klinik. Diharapkan penerapan Enterprise Risk Management (ERM) dapat membantu perusahaan dalam mengurangi risiko yang sudah ada maupun potensi risiko di masa

¹⁵ Sutioningsih, “Analisis Risiko Operasional pada Pembiayaan Murabahah di KSPS Khoirul Ummah,” (Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2022), 8.

mendatang, serta memberikan evaluasi terhadap berbagai jenis risiko yang dihadapi.¹⁶

Kesamaan antara studi ini dengan studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti ialah saling menerapkan metode kualitatif deskriptif. Namun, perbedaannya berada pada lokasi penelitiannya. Studi tersebut dilaksanakan di sebuah Klinik Spesialis Esti, akan tetapi studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti berada di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

8. Rendi Agustian, IAIN Bengkulu 2021, dengan judul “Analisis Risiko Operasional pada Pegadaian Syariah Kc. Bengkulu di Masa Pandemi Covid-19”. Studi tersebut menerapkan metode kualitatif dengan pendekatannya yakni studi kasus. Teknik yang diterapkan dalam mengumpulkan datanya diperoleh dengan cara wawancara bersama pihak yang ada kaitannya dengan lokasi penelitian. Temuan dari studi menunjukkan bahwasanya risiko operasional terbagi menjadi dua macam kategori, yakni risiko yang berkaitan dengan nasabah dan risiko yang dialami oleh Pegadaian Syariah itu sendiri. Beberapa di antaranya meliputi pemaparan keterangan barang yang kurang lengkap, batas waktu operasional kantor, kendala pada pelayanan, meningkatnya tanggungan operasional, serta menurunnya keuntungan. Salah satu penyebab terjadinya hal tersebut adalah adanya risiko operasional yang bersumber dari dua aspek, yaitu faktor internal yang asalnya dari pihak pegadaian

¹⁶ Abelia Putri Aisyah, “Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 19, no. 2 (2022): 78-90.

syariah serta faktor eksternal yang asalnya dari nasabah, imitigasi dari pegadaian syariah Kc. Bengkulu tersendiri untuk mengatasi hal tersebut dengan dilakukannya berfokus pada kedua faktor tersebut, yaitu memaksimalkan pengendalian bagi seluruh karyawan (internal) juga nasabah (eksternal).¹⁷

Persamaan studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti berada pada tempat yang diteliti yakni di pegadaian, metode penerapannya juga yaitu metode kualitatif dan cara mengumpulkan datanya dengan melalui wawancara bersama pihak-pihak yang berkaitan.

Perbedaan pada studi ini dengan studi yang akan dilaksanakan oleh peneliti yakni studi ini melakukan risetnya dimasa pandemi Covid-19 terjadi, akan tetapi studi yang hendak dilaksanakan yakni setelah pandemi Covid-19.

9. Ifelda Nengsih, IAIN Batusangkar 2021, dengan judul penelitian “Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek”. Dalam studi tersebut, metode penelitian yang dipakai yakni lapangan (*field research*) dengan sebuah pendekatan deskriptif kualitatif. Temuan dari studi ini mengungkapkan bahwa penerapan Manajemen Risiko Operasional di BPRS Haji Miskin Pandai Sikek telah disesuaikan dengan aturan yang telah ditentukan didalam POJK No.23/POJK.03/2018 terkait penerapan manajemen risiko pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Proses

¹⁷ Rendi Agustian, “Analisis Risiko Operasional pada Pegadaian Syariah Kc. Bengkulu di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2021): 117-124.

pengelolaan risiko dilakukan melalui tahapan-tahapan manajemen risiko yang terdiri identifikasi risiko, pengukuran, pemantauan, hingga pengendalian terhadap risiko yang muncul di BPRS tersebut.¹⁸

Hal yang sama dari studi ini dengan yang hendak dilaksanakan oleh peneliti ialah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sedangkan, yang berbeda dari keduanya yakni penelitian ini meneliti risiko operasional pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) disamping itu studi yang akan dilaksanakan oleh peneliti terkait risiko operasional kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal pada kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

10. Odi Yuanto Addara, Universitas Islam Indonesia 2020, dengan judul penelitian “Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta”. Jenis studi yang diterapkan pada studi tersebut yakni dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik mengumpulkan datanya dengan memakai data primer juga sekunder. Yang mana data primer ini yakni observasi juga wawancara, data sekunder merujuk pada informasi yang diterima dengan cara tidak eksplisit, yang bersumber dari beragam referensi yang bisa dipercaya. Pada studi tersebut, penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Temuan dari studi tersebut memperlihatkan adanya 17 peristiwa risiko yang telah terjadi dalam operasional perusahaan. Penilaian terhadap seluruh peristiwa

¹⁸ Ifelda Nengsih, “Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek,” *Jurnal Ilmiah* 2, no. 1 (2021): 12.

risiko operasional menghasilkan skor risiko tertinggi, yakni risiko gangguan pada sistem perusahaan yang mengakibatkan perubahan data yang dimasukkan dibandingkan dengan keadaan yang sebenarnya. Matriks risiko menunjukkan empat tingkatan risiko: tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Pengendalian risiko dalam studi tersebut difokuskan pada level tinggi juga sedang, karena risiko tersebut memiliki dampak signifikan terhadap keuntungan dan dapat membantu mengurangi kerugian yang dialami oleh perusahaan.¹⁹

Persamaan antara studi tersebut dengan studi yang akan dilaksanakan oleh peneliti yakni keduanya saling menerapkan metode penelitian kualitatif. Serta cara pengumpulan datanya yang memakai cara observasi dan dengan cara melakukan wawancara.

Disamping itu perbedaan pada studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti yaitu lokasi pada sebuah perusahaan. Yang dimana studi tersebut meneliti pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian pada kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

¹⁹ Odi Yuanto Addara, “Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta,” (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020), 31-75.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
Mapping Persamaan dan Perbedaan

No.	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Mochammad Subasya (2024)	Analisis Manajemen Risiko Perasional pada Perusahaan JNE Depok dengan Menggunakan Metode Enterprise Risk Management.	Hal yang sama dalam studi tersebut dengan studi terbaru yaitu keduanya menerapkan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Penulis berfokus pada Kegagalan proses manusia (Human Error) pada Perusahaan JNE Depok, sedangkan peneliti fokus pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal.
2	Hana Fauzia Qothrun Nada (2023)	Risiko Operasional Lembaga Amil Zakat Laz Al Azhar Perwakilan Jawa Timur dengan Metode Coso:Erm Modifikasi.	Hal yang sama dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni saling menerapkan metode penelitian kualitatif. Selain itu, teknik yang dipilih dalam mengumpulkan data adalah wawancara, referensi-referensi seperti literatur serta artikel ilmiah.	Penelitian ini meneliti pada Lembaga Amil Zakat Laz Al Azhar Perwakilan Jawa Timur. Sedangkan peneliti melakukan penelitian pada kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

3	Putri Finanti Ramadhani (2023)	Implementasi Sistem Passion pada Efektivitas Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Persero CP Cikampek.	Hal yang sama dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan ialah keduanya saling menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Perbedaan keduanya ialah berada pada lokasi, yang dimana studi ini bertempat di PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek, sedangkan penelitian akan melakukan penelitian di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.
4	Eka Wahyu Hesty Budianto (2023)	Pemetaan Penelitian Risiko Operasional pada Industri Keuangan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review.	Hal serupa dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni dalam hal metode yakni metode kualitatif	Studi ini adalah dimana penelitian ini terdapat metode kuantitatif dan studi kasus yang digunakan yaitu studi Bibliometrik Vosviewer Dan Literature Review.
5	Lella Wardiah (2023)	Analisis Risiko Operasional pada UMKM Pabrik “Sri Tahu” di Watukebo Kecamatan Ambulu.	Hal yang sama dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni berada dalam hal metode yang diterapkan yakni metode kualitatif bersifat deskriptif.	Penelitian ini melakukan penelitian pada UMKM Pabrik “Sri Tahu” di Watukebo Kecamatan Ambulu, akan tetapi studi yang akan dilaksanakan oleh peneliti lokasinya di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

6	Sutianingsih (2022)	Analisis Risiko Operasional pada Pembiayaan Murabahah di KSPS Khoirul Ummah.	Hal yang sama dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni penelitian yang keduanya saling menerapkan metode kualitatif deskriptif.	Yang membedakan studi ini dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni pada riset risiko operasional pada pembiayaan murabahah di KSPS Khoirul Ummah, akan tetapi studi yang hendak dilaksanakan yakni menelaah terkait resiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.
7	Abelia Putri Aisyah (2022)	Interprise Risk Management Berdaarkan ISO 31000 dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti.	Hal yang sama dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni sama dalam penggunaan metode kualitatif deskriptif.	Yang berbeda dari studi ini dengan studi yang hendak dikerjakan oleh peneliti yakni pada tempat studi tersebut dilakukan, studi ini meneliti di suatu Klinik Spesialis Esti dan untuk penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dilaksanakan di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

8	Rendi Agustian (2021)	Analisis Risiko Operasioanl pada Pegadaian Syariah Kc. Bengkulu di Masa Covid-19.	Hal serupa dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni pada tempat yang diteliti yakni di pegadaian, serta penggunaan metode yakni metode kualitatif dan penumpulan data yang dimana dilakukan melalui wawancara dengan pihak yang terkait.	Yang berbeda dari studi ini dengan studi yang hendak dilaksanakan oleh peneliti yakni waktu pelaksanaannya pada masa terjadinya pandemi Covid-19, akan tetapi studi yang hendak dikerjakan yakni setelah pandemi Covid-19
9	Ifelda Nengsih (2021)	Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek.	Persamaan studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan yakni menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Perbedaan keduanya yaitu penelitia ini meneliti risiko operasional di lokasi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) disamping itu penelitian yang akan dilakukan terkait resiko oprasional kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal pada kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.
10	Odi Yuanto Addara (2020)	Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management	Hal yang sama dari studi tersebut dengan studi yang hendak dilaksanakan	Perbedaan pada studi ini dengan studi yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu

	(ERM) pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta.	yakni keduanya saling menerapkan metode penelitian kualitatif. Serta cara mengumpulkan data yang menerapkan observasi dengan cara melakukan wawancara.	lokasinya yakni di sebuah perusahaan. Yang dimana studi ini meneliti pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian pada kantor Pegadaian Cabang Bondowoso
--	--	--	---

Sumber: diolah oleh peneliti (2024)

Dari kesimpulan yang diambil dari keseluruhan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa risiko operasional merupakan tantangan signifikan yang dihadapi oleh berbagai jenis organisasi, termasuk perusahaan, lembaga keuangan, UMKM, Lembaga amal, dan instansi lainnya. Hal yang sama dari studi sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu risiko yang mencakup kegagalan sistem, human error, gangguan teknologi yang mempengaruhi stabilitas operasional. Pendekatan manajemen risiko yang terdapat pada penelitian terdahulu seperti identifikasi, evaluasi, mitigasi, dan pengendalian risiko yang menjadi kunci untuk mengurangi dampak negatif terhadap risiko operasional dan reputasi perusahaan.

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen Risiko Operasional

1.1 Definisi dan jenis-jenis risiko operasional dalam industri jasa keuangan pegadaian.

a. Pengertian Risiko Operasional

Risiko operasional dalam industri jasa keuangan merujuk pada risiko yang dihadapi oleh perusahaan saat menjalankan aktivitas operasional mereka di sektor ini. Risiko ini mencakup lebih dari sekadar faktor keuangan atau risiko sistematis; ia juga melibatkan berbagai aspek internal organisasi, perilaku individu, serta faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan.

Risiko operasional timbul akibat kegagalan, ketidaksempurnaan, atau ketidaklayakan dalam proses internal, sumber daya manusia, sistem, maupun akibat peristiwa eksternal.²⁰

Contoh risiko operasional meliputi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan, seperti kesalahan dalam pengolahan data atau dalam memberikan layanan kepada nasabah. Selain itu, kegagalan sistem teknologi informasi juga dapat menjadi sumber risiko, seperti kerusakan perangkat keras, bug perangkat lunak, atau serangan siber yang mengganggu operasi bisnis. Tindakan

²⁰ Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Selemba Empat, 2013), 55.

kecurangan, baik berasal dari internal karyawan maupun dari pihak luar, juga termasuk dalam kategori risiko operasional.

Mengingat kompleksitas risiko operasional ini, manajemen risiko operasional menjadi begitu krusial dalam industri jasa keuangan. Strategi yang efektif diperlukan guna mengidentifikasi, mengevaluasi, juga mengendalikan risiko-risiko ini. Dengan melakukan pengelolaan risiko yang baik, perusahaan dapat meminimalisir potensi kerugian yang mungkin timbul serta memastikan kelangsungan bisnis secara efektif dan berkelanjutan.

Berikut beberapa pengertian risiko operasional menurut pandangan para pakarnya diantaranya yakni:

- 1) Menurut Tawan, Risiko Operasional merujuk pada risiko yang muncul akibat ketidakmampuan ataupun kesalahan dalam proses internal, kesalahan yang dikerjakan oleh manusia, kerusakan pada sistem, ataupun faktor eksternal yang memberikan pengaruh pada kegiatan operasional bank.²¹
- 2) Menurut Djohanputro, risiko operasional merujuk pada potensi terjadinya kekeliruan dari sebuah hasil yang diinginkan akibat ketidakberfungsian sistem, SDM, teknologi, atau aspek lainnya. Risiko operasional dapat muncul pada dua level, yakni teknis dan organisasi. Pada level teknis, risiko ini bisa timbul jika

²¹ Utami. "Analisis Pengaruh Risiko Kredit dan Risiko Operasional terhadap Profitabilitas Bank Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Perbankan BUMN." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 6, no. 3 (2018): 123-130.

terdapat masalah dalam sistem informasi, kesalahan dalam pencatatan, informasi yang tidak menyeluruh, serta penilaian resiko yang kurang akurat ataupun tidak mencukupi.²²

- 3) Menurut Muslich, risiko operasional mencakup berbagai aspek yang mendalam dan menyeluruh, dengan sumber-sumber resiko yang timbul dari perpaduan beragam faktor dalam organisasi, termasuk kebijakan, sistem dan teknologi, sumber daya manusia, serta faktor lainnya.²³

Manfaat manajemen risiko operasional dalam suatu bisnis sangat signifikan. Dengan tujuan mengidentifikasi, mengukur, mengelola, dan memitigasi risiko yang mungkin muncul dari berbagai aspek internal dan eksternal, bisnis dapat meningkatkan ketahanan operasionalnya. Dengan memperhatikan dan mengorganisir resiko operasional dengan optimal, perusahaan bisa melindungi reputasinya serta mencegah kerugian finansial juga kerusakan citra. Selain itu, pendekatan yang hati-hati terhadap risiko memungkinkan bisnis untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih baik, meningkatkan keberlanjutan operasional, dan memperkuat posisi mereka di pasar. Dengan demikian, manajemen risiko operasional bukan hanya berfungsi untuk mengurangi potensi

²² B. Djohanputro, *Manajemen Risiko Korporat. Pendidikan dan Pembinaan Manajemen* (Jakarta: PT Karisma Teknik Citeurep, 2008), 65.

²³ M. Lubis, "Analisis Manajemen Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada UD. Anugrah Cabang Rantauprapat," *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi* 9 (2022): 1496-1497.

kerugian, namun hal ini juga menjadi faktor penting dalam meraih keberhasilan jangka panjang bagi perusahaan.

b. Jenis-jenis Risiko Operasional

Beragam jenis risiko operasional mengacu pada berbagai klasifikasi risiko yang dapat dihadapi oleh suatu organisasi saat menjalankan kegiatan operasional. Risiko operasional dapat dikategorikan ke dalam beberapa kategori utama berdasarkan asal atau penyebabnya. Dengan memahami dan mengidentifikasi berbagai jenis risiko operasional ini, organisasi akan lebih siap dalam mengelola dan mengurangi potensi dampak negatif yang mungkin muncul selama operasional. Oleh karena hal tersebut, wawasan yang mendalam terkait beragam jenis risiko operasional menjadi kunci dalam upaya pencegahan dan manajemen risiko yang efektif bagi organisasi.

Terdapat beberapa jenis risiko operasional dalam industri pada suatu perusahaan di antara lain sebagai berikut:

1) Risiko Internal

Risiko internal dalam suatu bisnis mengacu pada kemungkinan timbulnya masalah, kesalahan, atau kerugian yang bersumber dari dalam organisasi itu sendiri. Risiko ini dapat muncul dari berbagai faktor, termasuk proses operasional, kebijakan internal, karyawan, sistem, atau

manajemen perusahaan. Risiko Internal, yakni resiko yang muncul dari internal perusahaan.²⁴

2) Risiko Sumber Daya Manusia (SDM)

Risiko sumber daya manusia dalam industri jasa keuangan merujuk pada risiko yang berasal dari berbagai faktor terkait dengan karyawan atau sumber daya manusia di perusahaan. Risiko ini mencakup aspek-aspek seperti kualifikasi, kompetensi, motivasi, dan perilaku karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja serta keberhasilan perusahaan. Risiko SDM adalah faktor manusia, budaya, atau tata kelola yang menyebabkan ketidakpastian dalam lingkungan bisnis yang dapat berdampak buruk pada operasi perusahaan.²⁵

3) Risiko Sistem dan Teknologi

Risiko sistem dan teknologi merujuk pada potensi ancaman atau masalah yang dapat muncul dari penggunaan sistem informasi dan teknologi dalam suatu organisasi. Risiko ini dapat timbul dari berbagai faktor, termasuk kegagalan perangkat lunak atau perangkat keras, serangan siber, kebocoran data, dan ketidakmampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Risiko teknologi informasi merujuk pada potensi ancaman yang dihadapi perusahaan akibat penerapan

²⁴ Arif Lokobal, "Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua (Studi Kasus di Kabupaten Sarmi)," *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 4, no. 110 (2014).

²⁵ Marius Meyer, "Manajemen risiko sumber daya manusia: Mengatur risiko sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja," *SA Journal of Human Resource Management* 9 (2011): 1.

atau penggunaan teknologi informasi. Risiko ini masuk ke dalam salah satu bentuk dari beragam resiko yang ada dalam perusahaan.²⁶

4) Risiko Hukum

Risiko hukum (*legal risk*) ialah risiko yang muncul disebabkan adanya permasalahan dan/atau kekurangan dari sisi hukum.²⁷ Resiko hukum dalam industri jasa keuangan mencakup potensi terjadinya pelanggaran terhadap aturan dan regulasi yang berlaku, termasuk proses hukum, sengketa hukum, tuntutan hukum, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah serta otoritas regulasi, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

5) Risiko Eksternal

Risiko eksternal ialah risiko yang muncul dari faktor di eksternal perusahaan, seperti persaingan dengan perusahaan lain, fluktuasi harga, pencurian, penipuan, perubahan kebijakan pemerintah, dan lainnya. Risiko finansial merupakan salah satu jenis risiko eksternal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Risiko ini dapat menimbulkan kerugian yang signifikan karena

²⁶ Rani Puspita Dhaniawaty, "Analisis Manajemen Resiko Teknologi Informasi dan Pemetaan Maturity Level pada PT. XYZ Menggunakan Framework COBIT 4.1," *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)* 7, no. 2 (2017): 45.

²⁷ Tentiyo Suharto, "Konsep Penerapan Manajemen Risiko Hukum (Legal Risk) pada Lembaga Keuangan dan Perbankan Syariah di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hospitality* 11, no. 1 (2022): 270.

terkait dengan pasar keuangan.²⁸ Risiko eksternal dapat berdampak pada operasional dan kinerja perusahaan karena sifatnya yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan. Karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk mengenali, memahami, dan mengelola risiko eksternal guna mengurangi kerentanan terhadap perubahan dalam lingkungan yang dapat memengaruhi bisnis mereka.

- 6) Risiko perusahaan (*enterprise*) adalah risiko kerugian yang timbul akibat perubahan menyeluruh dalam kebiasaan atau budaya perusahaan, seperti perubahan kebutuhan pelanggan, tindakan pesaing, dan perkembangan cepat dalam inovasi teknologi.²⁹

1.2 Bentuk – Bentuk Risiko Operasional

Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi terbentuknya *operational risk* ialah:³⁰

a. Risiko pada Komputer (*Computer Risk*)

Risiko di bidang komputer sering terjadi akibat beragam aspek, misalnya virus yang masuk akibat dari minimnya perlindungan perangkat lunak. Di sebuah perusahaan, kebutuhan akan seorang profesional IT (*Information Technology*) yang mempunyai keterampilan juga kompetensi yang cukup, bahkan

²⁸ Retna Kristiana et al., *Manajemen Risiko* (Jatinangor: Mega Press Nusantara, 2022), 64–65.

²⁹ Sri Wahyuni, *Manajemen Risiko* (Bandung: Universitas Mulawarman, 2022), 115.

³⁰ Ida Ayu Made Sasmita Dewi, *Manajemen Risiko* (Denpasar: Unhi Press, 2019), 7-10.

dengan reputasi yang baik jika diperlukan, sangat penting. Pada masa kini, setiap perkembangan teknologi perangkat lunak kerap disertai dengan munculnya berbagai permasalahan.

b. Kerusakan Maintenance Pabrik

Peralatan atau pemeliharaan pabrik, apabila dipandang dari pertimbangan harga di pasar, mempunyai eragam tingkatan nilai, dimulai dari tingkatan rendah, sedang, sampai yang tinggi. Selain itu, beberapa peralatan bisa didapatkan di dalam negeri, sementara yang lainnya perlu adanya impor. Apabila diperlukan impor, perusahaan wajib menyiapkan valuta asing guna memesan dan membeli peralatan yang dibutuhkan.

c. Kecelakaan kerja

Kecelakaan kerja umumnya terjadi akibat kelalaian perusahaan dalam menerapkan dan menegakkan prinsip keselamatan serta perlindungan kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam beberapa kasus, terdapat perusahaan yang sengaja mengesampingkan penerapan standar keselamatan dan jaminan kerja demi mengurangi beban biaya operasional.

1.3 Metode Analisis dan Penilaian Risiko Operasional

Metode analisis dan penilaian risiko operasional ialah pendekatan yang dipakai guna memahami, melakukan evaluasi, serta mengelola risiko-risiko yang terkait dengan berbagai aspek operasional sebuah bisnis. Dengan menggunakan metode ini, perusahaan dapat mengidentifikasi risiko potensial yang mungkin muncul selama

operasional, mengevaluasi tingkat risiko yang terlibat, dan mengembangkan strategi untuk mengelola risiko tersebut secara efektif. Dengan demikian, metode analisis dan penilaian risiko operasional membantu perusahaan dalam mempersiapkan langkah-langkah mitigasi yang tepat untuk melindungi aset, menjaga reputasi, dan mencapai tujuan bisnis dengan lebih baik.

Terdapat banyak metode yang tersedia, namun analisis kuantitatif dan kualitatif adalah klasifikasi yang paling dikenal dan digunakan. Secara umum, metodologi yang dipilih di awal proses pengambilan keputusan harus mampu menghasilkan penjelasan kuantitatif mengenai dampak risiko dan masalah keamanan, serta melakukan identifikasi risiko dan penyusunan daftar risiko.

Selain itu, penilaian risiko merupakan elemen integral dari keseluruhan strategi manajemen risiko yang komprehensif, bertujuan untuk menerapkan langkah-langkah pengendalian guna menghilangkan atau mengurangi potensi konsekuensi yang terkait dengan risiko.³¹

1.4 Mitigasi dan Pengendalian Risiko Operasional

Merujuk pada penelitian Hanifah bahwa: “setiap organisasi atau badan usaha, tanpa memandang sektor kegiatannya, pasti akan mengalami atau dihadapkan pada risiko, baik yang bersumber dari lingkungan eksternal maupun dari dalam organisasi tersebut. Karena hal itu, sangat krusial teruntuk setiap entitas usaha dan organisasi

³¹ C. Volkan Evrin, “Penilaian dan Analisis Risiko Metode: Kualitatif dan Kuantitatif,” *Jurnal ISACA 2* (2021): 1.

untuk memiliki sistem manajemen risiko yang tepat untuk mengelola dan mengendalikan risiko-risiko tersebut” Hanifah, 2020.³²

Mitigasi merupakan serangkaian upaya yang dilakukan guna meminimalkan konsekuensi buruk dari risiko operasional yang mungkin terjadi pada suatu perusahaan. Menurut UU 24 Tahun 2007, mitigasi ialah rangkaian usaha dalam melakukan pengurangan risiko bencana, baik dengan cara pembangunan fisik ataupun dengan membangun kesadaran serta meningkatkan kapasitas dalam merespons ancaman bencana..

Selain mitigasi, pengendalian risiko operasional ialah strategi yang dilakukan untuk mencegah dan memperbaiki risiko-risiko yang terkait dengan operasional suatu bisnis. Pengendalian ini dilakukan dengan cara mengawasi, menilai, dan memastikan bahwa perusahaan mematuhi kebijakan serta ketentuan prosedural yang telah dirumuskan.

Mitigasi dan pengendalian risiko operasional adalah strategi yang diberlakukan untuk mengurangi dampak negatif dan kejadian risiko yang terkait dengan operasional sebuah bisnis. Dengan mengimplementasikan kedua strategi ini, perusahaan dapat mengidentifikasi, menganalisis, pengukuran, mengevaluasi, pengendalian, pemantauan dan peninjauan risiko yang mungkin timbul selama operasional, sehingga mengurangi frekuensi dan dampak negatif risiko tersebut. Adapun penjelasan mengenai identifikasi,

³² Kristiana et al., *Manajemen Risiko*, 42.

analisis, pengukuran, evaluasi, pengendalian, pemantauan dan peninjauan risiko sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko ialah salah satu langkah dalam manajemen risiko yang berfungsi sebagai proses yang terorganisir untuk mengenali potensi risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan individu maupun organisasi.³³

b. Analisis Risiko

Pada dasarnya, analisis risiko merupakan langkah dalam mengukur besarnya risiko serta menilai dampak potensial yang mungkin terjadi terhadap pencapaian tujuan. Proses ini juga mempertimbangkan informasi mengenai kondisi bisnis, pendapat para ahli, serta faktor penyebab dan akibat dari risiko tersebut.³⁴

c. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko adalah metode untuk mengukur sejauh mana potensi risiko kemungkinan muncul. Maksud utama dari hal ini ialah agar mengevaluasi potensi resiko yang dialami oleh lembaga pendidikan dan mengetahui resikonya terhadap kinerja. Di

³³ Aditya Wardhana, *Identifikasi dan Pengukuran Risiko* (Jawa Barat: CV Media Science, 2021), 79 & 87

³⁴ Rasyid Muhammad Hilmy Fuad, "Konsep One Size Doesn't Fit All pada Kawasan Berikat Mandiri di Bawah Pengawasan KPPBC TMP B Surakarta," (KTTA Thesis, Repositori Digital, Tangerang Selatan, 2022), 12.

samping itu, penilaian resiko berperan juga dalam menetapkan prioritas pada risiko yang memiliki pengaruh terbesar.³⁵

d. Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko ialah proses yang digunakan untuk membandingkan estimasi tingkat resiko dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Langkah tersebut menghasilkan penilaian atau peringkat terhadap risiko tersebut.³⁶

e. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko (Risk Control) adalah langkah-langkah yang diambil untuk melindungi perusahaan dari kerugian, dengan menentukan metode terbaik dalam mengelola risiko. Proses ini merupakan tahap yang dilakukan setelah identifikasi dan pengukuran risiko.³⁷

f. Pemantauan dan Peninjauan Risiko

Pemantauan dan evaluasi bertujuan untuk memperbaiki dan menjamin bahwa proses pengelolaan risiko Beroperasi dengan efisien dan sesuai dengan sasaran organisasi. Aktivitas ini mencakup perencanaan, pengumpulan serta analisis informasi,

³⁵ Tami Tania dan Wahyu Hidayat, "Proses Pengukuran Risiko dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran di SMK Muhammadiyah 1 Kadungora," *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Keagamaan* 25, no. 1 (Januari 2024): 49.

³⁶ Pengadilan Negeri Nanga Bulik, *Analisis Manajemen Risiko* (Lamandau: Pengadilan Negeri Nanga Bulik, 2022), 6.

³⁷ Opan Arifudin, Udin Wahrudin, dan Fenny Damayanti Rusmana, *Manajemen Risiko* (Bandung: CV Widina Media Utama, 2020), 79.

pencatatan hasil, dan pengamatan terhadap respons dari pemangku kepentingan.³⁸

Dengan demikian, mitigasi dan pengendalian risiko operasional memiliki peran krusial dalam menjaga keberlangsungan bisnis, melindungi aset, serta meningkatkan keandalan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2. Tinjauan Tentang Sistem Informasi dan Aplikasi Bisnis

a. Kesalahan Sistem dan Input

Menurut Soetrisno, kesalahan merujuk pada suatu kejadian atau perilaku yang signifikan yang dapat diamati, yang berbeda dari kejadian atau perilaku yang diharapkan. Sementara itu, menurut Erawati, sistem adalah rangkaian proses kerja yang saling terkait dan bergabung guna meraih tujuan yang spesifik serta melaksanakan suatu kegiatan. Input atau penginputan data ialah tahap mengonversi data dari format fisik ke format digital, di mana data itu akan dimasukkan dan disimpan ke dalam sistem komputer.³⁹

b. Peranan Sistem Informasi dalam Operasional Bisnis

Sistem informasi dalam bisnis adalah infrastruktur yang mencakup prosedur, perangkat lunak, data, dan perangkat keras untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menganalisis informasi yang mendukung operasional dan pengambilan keputusan organisasi.

³⁸ Fuad, "Konsep One," 12.

³⁹ Khairul Hafidz dkk., "Sistem Penginputan Data Bahan Pokok pada Pasar Tradisional Sumatera Utara Berbasis Website di Disperindag Sumut," *Jurnal Teknik Informatika* 1, no. 3 (September 2022): 98.

Sementara itu, aplikasi bisnis adalah perangkat lunak yang digunakan perusahaan untuk mengelola data. Keduanya saling terkait dan mendukung dalam pengelolaan informasi dan operasional perusahaan.

Sistem informasi bisa dimaknai dengan sebuah sistem yang berfungsi dalam melakukan pengumpulan, mengolah, menyimpan, juga menyebarkan informasi (Laudon & Laudon).⁴⁰ Peran sistem informasi dalam bisnis sangat penting karena mendukung operasional yang efisien, pengambilan keputusan yang tepat, dan penciptaan nilai tambah bagi perusahaan. Dengan sistem informasi yang efektif, perusahaan dapat mengoptimalkan proses operasional, memungkinkan manajemen membuat keputusan berdasarkan informasi akurat dan real-time, serta menciptakan nilai tambah melalui inovasi, efisiensi, dan pelayanan berkualitas.

c. Keamanan dan Kerahasiaan Sistem Informasi

Standar internasional ISO / IEC 27002 menjelaskan bahwa “Keamanan informasi merupakan pengembangan dari kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi.” Whitman dan Mattord mendefinisikan keamanan informasi berfungsi sebagai perlindungan terhadap data dan elemen-elemen pentingnya, termasuk sistem dan perangkat fisik yang digunakan untuk menyimpan serta mentransmisikan informasi tersebut. Tujuan pokok dari keamanan informasi ialah untuk memastikan kelangsungan bisnis serta

⁴⁰ Samiaji Sarosa, *Sistem Informasi Manajemen*, edisi 1 (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2021), 1-6.

meminimalkan kerusakan yang dapat terjadi pada bisnis dengan cara mengurangi atau membatasi risiko akibat insiden keamanan.⁴¹

3. Tinjauan Tentang Sumber Daya Manusia

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesalahan Manusia (*Human Error*).

Kesalahan ketik nominal dalam penelitian ini disebabkan oleh faktor Human Error, yang memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai di suatu perusahaan. Human Error ialah kesalahan yang terjadi akibat pelaksanaan kegiatan yang tidak semestinya, yang dapat mengakibatkan gangguan dalam operasional serta kerusakan pada peralatan dan perlengkapan. Menurut Atkinson mengatakan bahwasanya penyebab munculnya human error terbagi menjadi berbagai macam sebab, yakni:⁴²

1) Sebab-sebab Primer

Sebab-sebab primer merujuk pada faktor-faktor yang secara langsung berkontribusi pada terjadinya suatu kejadian atau masalah. Sebab-sebab ini terkait dengan human error pada tingkat individu. Dalam mengurangi tingkat kegagalan pada tahap tersebut, para pakar teknologi biasanya merekomendasikan langkah-langkah yang berkaitan dengan individu, seperti

⁴¹ Indri Sulistyowati, *Keamanan Sistem Informasi*, edisi 1 (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2022), 1 dan 23.

⁴² Muhammad Khilbran, "Identifikasi Faktor Risiko Human Errors dalam Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Perusahaan Jasa Konstruksi," *Jurnal Muara Sains* 3 (2019): 48.

peningkatan pelatihan, pendidikan, dan pemilihan personel, sebagaimana diungkapkan oleh Atkinson.

2) Sebab-sebab Manajerial

Sebab-sebab manajerial adalah aspek-aspek yang muncul dari tingkat manajemen suatu organisasi atau perusahaan yang dapat memengaruhi terjadinya permasalahan. Kesalahan adalah hal yang tidak bisa dihindari; meskipun pelatihan dan pendidikan memiliki dampak terbatas, penipuan atau kelalaian kemungkinan akan terjadi. Tidak ada teknologi yang bisa sepenuhnya menghindari kesalahan. Hal ini sudah diakui secara umum dalam sumber yang membahas kesalahan di industri dengan risiko tinggi, seperti yang dikutip oleh Atkinson.

3) Sebab-sebab Global

Sebab-sebab global merujuk pada faktor-faktor yang memiliki dampak luas dan sering kali bersifat universal. Faktor ini mencakup kesalahan yang tidak dapat dikendalikan oleh manajemen, seperti tekanan finansial, tekanan waktu, serta sosial dan budaya organisasi.

b. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meminimalkan Risiko Kesalahan.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya signifikan yang dilakukan oleh organisasi guna menjamin bahwa pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan karyawan sejalan dengan

kebutuhan pekerjaan yang mereka emban. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan berbagai kekurangan dalam pelaksanaan tugas dapat diperbaiki, serta karyawan dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang diterapkan dalam organisasi.⁴³

Strategi pengembangan Sumber Daya Manusia adalah perencanaan yang berfokus pada prosedur meningkatkan kualitas SDM yang dimilikinya, untuk dapat tumbuh ke arah yang lebih positif, perlu adanya peningkatan kapasitas kerja, keterampilan, serta penanaman loyalitas yang kuat terhadap organisasi atau perusahaan. Menurut Noe, pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses manajerial yang dirancang secara sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, diperlukan berbagai program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan. Mengingat setiap individu memiliki keinginan untuk berkembang dalam kariernya, maka strategi pengembangan manajemen SDM harus diberikan perhatian khusus pada beberapa aspek berikut:⁴⁴

- 1) Peluang agar memperoleh pendidikan dan pelatihan, baik untuk menjalankan tugas saat ini ataupun dalam menghadapi tanggung jawab dimasa mendatang.

⁴³ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Grafindo, 2013), 5.

⁴⁴ Sri Susilowati dan Ilya Farida, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo (Safeway) Surabaya," *Develop* 3, no. 2 (2019): 14.

- 2) Dukungan yang diberikan oleh tenaga ahli di lingkungan unit kerja yang berkaitan dengan sumber daya manusia serta oleh atasan langsung dalam merancang rencana juga aktifitas pengembangan karier.
- 3) Evaluasi kinerja yang logis, objektif, praktis, dan standar.
- 4) Sistem kompensasi yang adil, wajar, juga bisa mendorong motivasi kuat untuk bekerja secara produktif, mencakup beragam insentif, manfaat, dan dukungan perusahaan.
- 5) Jaminan perlindungan dan kesehatan bagi pekerja.

4. Tinjauan tentang Manajemen Operasional Perusahaan Pegadaian

a. Proses Bisnis dan Operasional Pegadaian Risiko Operasional Spesifik dalam Industri Pegadaian.

Risiko operasional dalam industri pegadaian merujuk pada kemungkinan masalah atau ketidakpastian yang dapat mengganggu kelancaran proses bisnis dan operasional perusahaan. Ini mencakup risiko yang berasal dari kesalahan manusia, perubahan regulasi, potensi default peminjam, gangguan teknologi, dan ketidakpatuhan terhadap aturan yang berlaku. Dengan demikian, risiko operasional menjadi pertimbangan penting dalam manajemen perusahaan pegadaian untuk menjaga stabilitas dan kelangsungan bisnis.

Salah satu risiko operasional yang dapat menghambat proses bisnis adalah kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul yang berkaitan dengan risiko operasional ini.

b. Prosedur Operasional Standar (SOP) untuk Meminimalkan Risiko.

Berikut adalah beberapa poin dalam Standard Operating Procedure (SOP) pegadaian yang dirancang untuk meminimalkan risiko:

1) Penilaian barang jaminan yang akurat

Petugas penaksir harus melakukan pelatihan untuk menilai berbagai jenis barang seperti emas, elektronik, kendaraan, dll. Mereka menggunakan alat khusus dan standar penilaian untuk memastikan nilai taksiran sesuai dengan harga pasar.

2) Verifikasi Identitas Nasabah

Pegadaian memeriksa KTP atau identitas resmi lainnya untuk memastikan keaslian identitas peminjam. Ini mencegah penipuan dan memudahkan pelacakan jika terjadi masalah.

3) Pengecekan Memastikan Status Hukum Barang Jaminan

Petugas bahwa barang yang digadaikan adalah milik sah yang meminjamkan dan tidak dalam jaminan hukum. Untuk kendaraan bermotor misalnya dilakukan pengecekan BPKB dan STNK.

4) Penyimpanan Barang Jaminan yang Aman

Barang jaminan disimpan di tempat yang aman dengan pengawasan ketat, seperti brankas atau gudang khusus. Akses ke area penyimpanan dan perlindungan dibatasi.

5) Asuransi Barang Jaminan

Pegadaian mengasuransikan jaminan barang untuk melindungi dari risiko kehilangan atau kerusakan selama masa penyimpanan.

6) Penetapan Nilai Taksiran dan Uang Pinjaman yang Tepat

Pegadaian mengasuransikan jaminan barang untuk melindungi dari risiko kehilangan atau kerusakan selama masa penyimpanan.

7) Pemantauan Jatuh Tempo Pinjaman

Sistem pegadaian secara otomatis melacak tanggal jatuh tempo setiap pinjaman. Nasabah diingatkan sebelum jatuh tempo melalui SMS atau metode lain. Ini mengurangi risiko kredit macet.

8) Prosedur Pelanggan yang Transparan

Jika pinjaman tidak dilunasi, barang jaminan dilelang sesuai prosedur yang ditetapkan. Lelang diumumkan kepada publik, dan proses penjualan dilakukan secara terbuka untuk memastikan harga yang wajar.

9) Pelatihan Staf Secara Berkala

Pegadaian memberikan pelatihan rutin kepada staf tentang prosedur terbaru, pendeteksian pemalsuan, dan layanan pelanggan. Ini memastikan konsistensi dan kualitas layanan.

10) Audit Internal dan Eksternal

Dilakukan pemeriksaan secara berkala oleh tim audit internal dan eksternal untuk menjamin ketaatan terhadap SOP dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

11) Manajemen Risiko Teknologi Informasi

Pegadaian menerapkan sistem keamanan TI yang kuat untuk melindungi data nasabah dan transaksi dari ancaman siber.

12) Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Terdapat sistem yang jelas untuk menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan, yang membantu menjaga kepercayaan dan mengurangi risiko reputasi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang diterapkan ialah pendekatan kualitatif. Jenis penelitiannya menerapkan metode deskriptif, yang mempunyai tujuan guna memberikan kejelasan dan merangkum beragam fenomena, keadaan, atau faktor yang timbul di masyarakat dan dijadikan sebagai objek studi, disesuaikan dengan kejadian yang ditemukan.⁴⁵

Pendekatan dalam penelitian ini terpilih dikarekan peneliti hendak menguraikan juga mendapatkan deskripsi yang jelas mengenai kesalahan Sistem serta kesalahan ketik nominal yang sedang diteliti. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan salah satu pegawai pegadaian saat melakukan transaksi gadai kepada nasabah. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan beragam peristiwa yang berlangsung di wilayah objek studi, dengan maksud untuk menentukan langkah studi selanjutnya atau sekadar memahami peristiwa yang terjadi secara nyata.⁴⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi studi dilaksanakan di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso, yang mana merupakan salah satu instansi penyedia layanan keuangan. Lokasi kantor ini terletak di Jl. Letnan Karsono No. 4, Purbosari, Kotakulon,

⁴⁵ Siti Masrohatin, *Manajemen Kinerja Sumberdaya Manusia Pendekatan Islamic Value* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 67.

⁴⁶ M. Daud Rhosyidy, "Implementasi Akad Istishna' dalam Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Kasus pada Amanya Residence Jember)," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (November 2019): 50.

Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur, dengan kode pos 68212.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subyek penelitian kerap kali disebut sebagai informan. Menurut Moleong mengatakan bahwasanya informan kunci atau Informan penelitian merupakan individu yang dipergunakan sebagai sumber informasi mengenai situasi dan keadaan di lokasi penelitian, serta merupakan orang yang mempunyai pengetahuan mendetail terkait problematika yang sedang dikaji.⁴⁷ Dalam menentukan informan pada studi berikut dilaksanakan dengan menerapkan metode purposive sampling. Sugiyono berpendapat bahwasanya purposive sampling ialah suatu cara memilih sampel berdasarkan penilaian atau tujuan tertentu berdasarkan pertimbangan khusus. Dengan kata lain, pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria atau pertimbangan khusus yang diputuskan sebelumnya oleh peneliti.⁴⁸ Informan pada studi berikut yakni:

Tabel 3.1

Informan

No	Nama Informan	Jabatan
1	Wiweko Wasono	Manajer
2	Sjeh Yudha Firmansjah	Penaksir Pegadaian
3	Bukhori Firdaus	Kasir

Sumber: Teknik Purposive Sumpling

⁴⁷ Intan Sekar Sari dan Uus Mohammad Darul Fadli, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 3 (Juni 2023): 233-234.

⁴⁸ Jilhansyah Ani, Bode Lumanauw, dan Jeffry Tampenawas, "Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada E-Commerce Tokopedia di Kota Manado," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9, no. 2 (April 2022): 667.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono memaparkan bahwasanya teknik mengumpulkan data yang disebut triangulasi adalah metode yang menggabungkan beragam strategi pengumpulan data juga sumber data yang telah didapatkan.⁴⁹ Pada studi ini data yang diperoleh akan dimanfaatkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam rumusan masalah. Adapun teknik dan metode yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antara dua pihak atau lebih dengan tujuan memperoleh data, mengevaluasi kemampuan, atau membahas topik tertentu melalui interaksi tanya jawab antara interviewer dan informan. Dalam penelitian ini, digunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara langsung dengan pegawai Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso untuk mengumpulkan data kualitatif yang objektif mengenai risiko operasional. Fokus wawancara adalah pada risiko yang timbul akibat kesalahan sistem dan kesalahan penulisan nominal, dengan tujuan mengkaji identifikasi jenis risiko tersebut, penilaian tingkat risiko beserta dampaknya terhadap proses operasional, serta strategi dan mekanisme pengendalian yang diterapkan untuk meminimalisir kesalahan tersebut.

⁴⁹ Zhahara Yusra, "Pengelolaan LKP Padva Masa Pandemi Covid-19," *Journal of Lifelong Learning* 4, no. 1 (Maret 2021): 5.

2. Observasi

Observasi ialah metode mengumpulkan data yang dilaksanakan dengan pengamatan perilaku dalam situasi tertentu, lalu menuliskan kejadian yang terlihat secara terstruktur serta memberikan makna terhadap peristiwa tersebut.⁵⁰ Dalam observasi, peneliti memperhatikan objek yang diamati dengan teliti dan sistematis untuk memahami karakteristik, pola, dan konteksnya. Metode ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh informasi secara mendalam terkait perilaku serta fenomena yang sedang diamati, agar dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terhadap topik penelitian. Selain itu, observasi juga membantu dalam mengidentifikasi pola, tren, atau hubungan antara variabel-variabel yang diamati.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara sistematis dan bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti mengamati aktivitas operasional di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso tanpa terlibat langsung dalam proses tersebut. Fokus observasi adalah pada proses pengelolaan dan pencatatan nominal transaksi yang rawan terhadap kesalahan sistem dan ketik. Unit data observasi berupa perilaku pegawai, prosedur kerja, serta kejadian kesalahan operasional yang terjadi selama proses pelayanan. Metode ini bertujuan memperoleh data yang akurat dan sesuai fakta untuk mendukung analisis risiko operasional dalam penelitian.

⁵⁰ Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018), 4.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara mengumpulkan data dengan memperoleh informasi dari beragam dokumen yang tersedia.⁵¹ Dokumentasi dalam studi mengacu pada langkah-langkah pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan berbagai dokumen atau bukti yang berkaitan dengan studi yang sedang dilaksanakan. Dokumen tersebut dapat berupa arsip, catatan, rekaman, literatur, atau sumber informasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti menggunakan metode dokumentasi ini untuk mencari data mengenai penelitian ini yang di dokumentasikan dalam bentuk foto maupun video untuk analisis data.

E. Analisis Data

Segmen berikut menjelaskan prosedural analisa data yang akan diterapkan, hingga bisa mendeskripsikan mengenai cara mengolah datanya, termasuk tahapan pelacakan, pengaturan, dan pengelompokan data. Pada konteks ini, peneliti menganalisa datanya sebagai berikut:

1. Kondensasi Data

Proses kondensasi data mencakup beberapa tahapan, seperti pengkodean, penyederhanaan informasi, serta memecah data menjadi bagian-bagian yang lebih terfokus. Menurut Sugiyono, kondensasi data adalah proses menyaring dan merangkum informasi yang paling relevan, fokus pada elemen-elemen penting, serta mengidentifikasi tema dan pola

⁵¹ Nikmatul Masruroh dan Agung Parmono, *Menggali Potensi Desa Berbasis Ekonomi Kerakyatan* (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2018), 11.

yang muncul dari data yang ada.⁵² Pada metode kondensasi data ini, peneliti melakukan pemadatan informasi untuk menyederhanakan data yang ada. Dengan cara ini, peneliti dapat melakukan seleksi informasi secara sistematis sehingga dapat fokus pada aspek-aspek yang mendukung tujuan penelitian. Selain itu, peneliti menggunakan analisis kerangka kerja untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki struktur yang jelas dan konsisten. Tujuannya adalah untuk menghasilkan output yang lebih relevan dan berkualitas, serta memudahkan analisis dan interpretasi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah mengolah data mentah menjadi format yang lebih jelas, sehingga memudahkan dalam pemahaman dan penafsiran. Langkah ini mencakup penggunaan berbagai alat visualisasi, seperti tabel yang merangkum informasi numerik, grafik yang menggambarkan tren atau perbandingan, serta diagram yang menunjukkan hubungan antarvariabel. Selain itu, narasi yang jelas dan ringkas juga digunakan untuk menjelaskan konteks dan makna data, sehingga audiens dapat dengan mudah memahami informasi yang disajikan. Menurut Sugiyono, penyajian data memungkinkan informasi yang diperoleh menjadi lebih terstruktur dan tertata, sehingga memudahkan proses

⁵² Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial 1* (2017): 216.

pemahaman.⁵³ Peneliti menyajikan data melalui langkah yang ringan terkait tema studi dalam tahap ini.

3. Kesimpulan Data

Menurut Sugiyono, kesimpulan pada studi kualitatif dapat saja memberikan solusi terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, namun tidak menutup kemungkinan juga tidak menjawabnya. Hal ini disebabkan karena perumusan masalah pada studi kualitatif memiliki sifat tentatif serta bisa mengalami perubahan atau perkembangan seiring dengan proses penelitian di lapangan.⁵⁴ Dalam penelitian kualitatif ini, kejadian yang diteliti dapat terjadi kapan saja. Oleh karena itu, peneliti akan menyelidiki kejadian ini untuk mengetahui penyebabnya serta upaya mitigasi yang dapat dilakukan.

F. Keabsahan Data

Segmen berikut menguraikan langkah-langkah yang akan ditempuh guna menjamin keabsahan data yang didapatkan dari lapangan. Untuk mengonfirmasikan bahwasanya temuan yang dihasilkan akurat juga kredibel, diperlukan pengujian kredibilitas data dengan menerapkan berbagai teknik validasi. Teknik-teknik tersebut meliputi memperpanjang waktu kehadiran peneliti di lokasi penelitian, melakukan observasi secara mendalam, menggunakan triangulasi baik dari sisi sumber, metode, peneliti, maupun teori melakukan diskusi dengan rekan sejawat, menganalisis kasus serupa,

⁵³ Andy Salsabila Salim, "Peran Guru Pendidikan Jasmani terhadap Pembelajaran Kepramukaan di SMAN 1 Baitussalam Aceh Besar," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 3, no. 1 (April 2022): 10.

menelusuri kesesuaian data yang ditemukan, serta melakukan pengecekan kepada informan (*member check*).

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi data dengan memanfaatkan beberapa sumber data yang beragam dan relevan, yaitu wawancara mendalam dengan informan kunci serta dokumentasi resmi terkait. Pendekatan triangulasi ini dilakukan untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas data dengan cara mengonfirmasi dan membandingkan informasi dari berbagai sumber, sehingga menghasilkan temuan yang lebih valid dan terpercaya mengenai Analisis Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Studi berikut tersusun dengan tiga tahap utama, yakni tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan di lapangan, dan tahap analisis. Adapun rincian dari setiap tahap ialah:

1. Tahap Pra-Lapangan
 - a. Penyusunan perencanaan untuk kegiatan lapangan
 - b. Menentukan lokasi studi
 - c. Menetapkan prioritas kajian
 - d. Melakukan diskusi terkait fokus studi
 - e. Berkomunikasi dengan pihak terkait dan mengatur perijinan penelitian di lokasi
 - f. Memahami serta mematuhi kode etik selama proses studi.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian di Lapangan

Setelah seluruh persiapan pada tahap pra-lapangan selesai dilakukan, peneliti mulai memasuki tahap mengumpulkan data. Dalam segmen berikut, peneliti melaksanakan observasi dan wawancara agar memperoleh informasi yang relevan dengan topik yang telah ditentukan.

3. Tahap Akhir Penelitian Lapangan

Setelah menyelesaikan dua tahap sebelumnya, peneliti memasuki tahap akhir, yaitu menganalisis data yang telah dikumpulkan menggunakan teknik analisis deskriptif. Tahap ini diakhiri dengan penyusunan laporan hasil penelitian.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah PT. Pegadaian Cabang Bondowoso

Sejarah Pegadaian bermula pada tahun 1746 ketika VOC mendirikan Bank Van Leening, sebuah lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Pada tahun 1811, setelah Inggris mengambil alih pemerintahan, Bank Van Leening dibubarkan, dan masyarakat diberi kesempatan untuk mendirikan usaha pegadaian mereka sendiri. Pegadaian negara pertama didirikan di Sukabumi, Jawa Barat, pada 1 April 1901, dan pada tahun 1905, Pegadaian resmi berstatus sebagai lembaga "JAWATAN".

Pada tahun 1961, status badan hukum Pegadaian berubah dari "JAWATAN" menjadi "PN" melalui Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 yang disahkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961. Kemudian, pada tahun 1969, status badan hukum Pegadaian kembali berubah dari "PN" menjadi "PERJAN" berdasarkan PP No. 7 Tahun 1969.

Pada tahun 1990, status badan hukum Pegadaian berubah dari "PERJAN" menjadi "PERUM" sesuai dengan PP No. 10 Tahun 1990, yang kemudian diperbarui dengan PP No. 103 Tahun 2000. Pada tanggal 1 April 2012, Pegadaian bertransformasi dari "PERUM" menjadi "PERSERO" berdasarkan PP No. 51 Tahun 2011. Pada 23 September

2021, Pegadaian melakukan perubahan bentuk badan hukumnya dari "PERSERO" menjadi "PERSEROAN TERBATAS" berdasarkan PP No. 73 Tahun 2021.

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Cabang Bondowoso

a. Visi

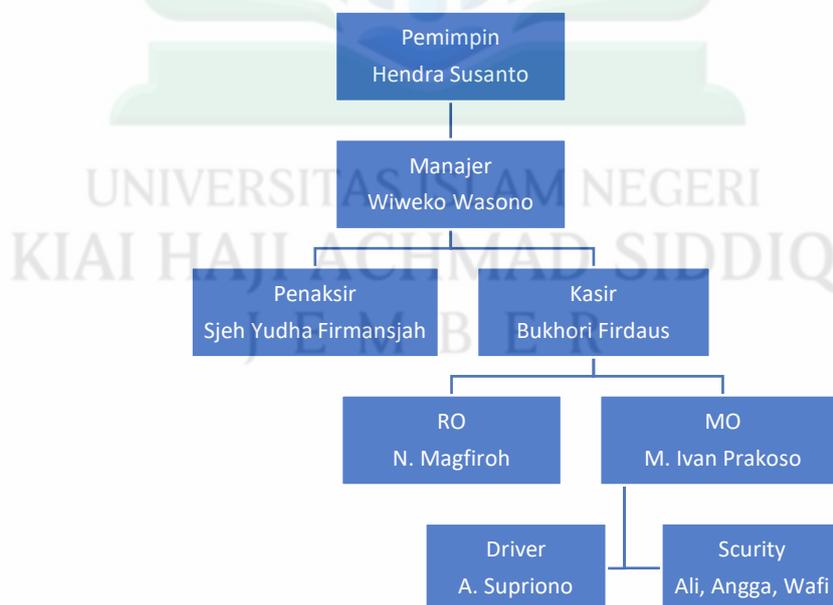
“The leader in the gold ecosystem and accelerator of financial inclusion”

b. Misi

- 1) Menyediakan manfaat dan keuntungan maksimal untuk seluruh anggota yang berkaitan dengan melakukan pengembangan bisnis utama.
- 2) Melakukan perluasan cakupan layanan UMKM dengan berkolaborasi bersama Ultra Mikro untuk melakukan peningkatan nilai yang ditawarkan kepada nasabah dan pihak terkait.
- 3) Memberikan pelayanan yang unggul dengan berfokus pada kepuasan nasabah melalui:
 - a) Proses bisnis yang lebih efisien dan berbasis digital
 - b) Teknologi informasi yang terpercaya dan terkini
 - c) Praktik manajemen risiko yang solid
 - d) Sumber daya manusia yang profesional dengan budaya kerja yang baik

3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Bondowoso

Struktur organisasi ialah sebuah susunan atau kerangka yang berfungsi untuk mengatur hubungan antar bagian dalam sebuah perusahaan. Tujuannya adalah untuk menjamin kelancaran operasional hingga tercapainya tujuan perusahaan. Dalam konteks kantor Pegadaian cabang Bondowoso, struktur organisasi memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Dengan struktur organisasi yang baik dan efektif, proses manajemen serta operasional dapat berlangsung secara teratur, agar program juga kegiatan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso

Sumber: Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso

Berikut merupakan paparan tugas (*Job Description*) dari setiap posisi di kantor Pegadaian cabang Bondowoso:

a. Pimpinan Cabang

Tanggung jawab utama dari pimpinan cabang adalah merancang, mengatur, melaksanakan, serta mengawasi seluruh aktivitas operasional. Selain itu, pimpinan cabang juga memiliki peran dalam mengontrol seluruh unit kerja operasional mampu mencapai target bisnis yang telah ditentukan secara maksimal yang berada di bawah koordinasinya.

Adapun wewenang yang dimiliki pimpinan cabang meliputi:

- 1) Melakukan evaluasi terhadap aktivitas perusahaan.
- 2) Mengendalikan kebutuhan operasional.
- 3) Mengelola penggunaan fasilitas dan infrastruktur di kantor cabang.

b. Manajer

Berikut tugas manajer pegadaian di antara lain:

- 1) Menyusun rencana, mengatur, melaksanakan, serta mengawasi seluruh kegiatan operasional bisnis gadai.
- 2) Mengelola penyelesaian atas barang jaminan yang mengalami permasalahan, seperti yang memiliki nilai taksiran tinggi, dalam kondisi rusak, palsu, atau termasuk kategori barang sitaan kepolisian, serta mengelola Barang Sisa Lelang (BSL) dan Aset Dalam Penyelesaian (AYD)/Kerugian Perseroan yang Diperhitungkan (KPYD).
- 3) Merancang, mengoordinasikan, menjalankan, dan memantau proses lelang atas barang jaminan dalam kegiatan usaha gadai.

- 4) Menentukan besaran nilai taksiran dan jumlah pinjaman berdasarkan batas kewenangannya.
- 5) Melakukan pengawasan langsung sesuai tanggung jawab dan kewenangan yang dimiliki.
- 6) Mengoordinasikan, mengerjakan, dan melakukan pengawasan aspek administrasi serta keuangan dalam bisnis gadai, termasuk penyusunan laporan operasional dan keuangan di tingkat kantor cabang.
- 7) Menjalankan tugas tambahan yang diberikan oleh Pimpinan Cabang terkait kegiatan operasional perusahaan.

c. Penaksir

Penaksir merupakan salah satu peran kunci dalam mendorong kemajuan perusahaan dan memiliki beberapa wewenang, antara lain:

- 1) Menangani proses pembayaran dan penerimaan dari seluruh transaksi yang terjadi di kantor cabang.
- 2) Merancang dan mempersiapkan penyimpanan barang jaminan demi menjaga keamanannya.
- 3) Melakukan pemeriksaan terhadap kadar karat dan berat emas atau barang berharga lainnya.
- 4) Menentukan nilai taksiran dari perhiasan emas sebagai dasar dalam menetapkan besaran pinjaman bagi nasabah.

d. Kasir

Kasir memiliki sejumlah wewenang, di antaranya:

- 1) Bertanggung jawab dalam mengelola administrasi keuangan.
- 2) Mampu melakukan pencatatan keuangan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh atasan.
- 3) Menyusun laporan keuangan secara sistematis.
- 4) Menerima dana yang berasal dari penjualan barang jaminan yang akan dilelang.
- 5) Melakukan verifikasi terhadap hasil perhitungan nilai taksiran.

e. *Relationship officer*

Relationship officer memiliki beberapa tanggung jawab, antara lain:

- 1) Mengenalkan berbagai jenis produk perusahaan kepada nasabah.
- 2) Mendorong peningkatan jumlah pinjaman guna membantu pencapaian target yang telah ditetapkan.
- 3) Memberikan pengingat kepada debitur terkait kewajiban pembayaran angsuran kredit.

f. *Marketing officer*

Marketing officer memiliki beberapa tugas utama, antara lain:

- 1) Memasarkan berbagai produk yang ditawarkan oleh perusahaan Pegadaian.
- 2) Melakukan kunjungan langsung untuk menyosialisasikan serta memberikan edukasi mengenai beragam produk Pegadaian.

- 3) Menjalin dan mempertahankan hubungan harmonis dengan nasabah juga instansi yang berkaitan.

g. Security

Security memiliki beberapa tugas sebagai berikut:

- 1) Bertugas untuk memastikan keamanan dan ketertiban di area lingkungan kantor.
- 2) Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
- 3) Melaksanakan tugas tambahan sesuai dengan arahan dari pimpinan cabang atau pengelola unit

4. Letak Geografis PT. Pegadaian Cabang Bondowoso

Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso memiliki lokasi yang menguntungkan dan bisa diakses dengan mudah oleh berbagai lapisan masyarakat yang berada diantara sebelah Utara alun-alun bondowoso, berada di sebelah kanan Pendopo Bondowoso dan disebelah kiri SMPN 1 Bondowoso, lebih tepatnya berlokasi di Jl. Letnan Karsono No.4 Purbosari, Kotakulon, Kec. Bondowoso, Kab. Bondowoso, Jawa Timur 68121.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data ialah segmen yang menjelaskan hasil penelitian secara sistematis dan relevan, sesuai dengan fokus penelitian. Selain itu, penyajian data juga diduung oleh analisis yang komprehensif. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui tiga teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah datanya diperoleh, maka akan disusun

dengan berurutan berdasarkan fokus penelitian supaya lebih mudah dipahami.

Peneliti menggunakan laporan tertulis pada penelitian ini yang menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang dilaksanakan pada Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso. Data yang dikumpulkan oleh peneliti akan dijelaskan dalam bentuk tertulis dalam laporan ini. Berikut hasil penyajian data dari “Analisis Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso”.

1. Identifikasi Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Cabang Bondowoso.

Identifikasi risiko merupakan suatu proses yang mengidentifikasi terjadinya peristiwa risiko pada suatu perusahaan. Tindakan ini untuk menghalangi, menurunkan, menunda, atau meningkatkan tercapainya suatu target. Risiko ini adalah suatu langkah yang signifikan dikarenakan sejak tahap inilah seluruh risiko yang terjadi ataupun kemungkinan risiko yang akan muncul dalam sebuah perusahaan diharuskan untuk diidentifikasi.

Risiko operasional ialah suatu keadaan yang mana kemungkinan dapat disebabkan oleh salah satu kegalan proses internal, *human error*, sistem, ataupun dari peristiwa eksternal. Risiko ini bersifat umum yang menyeluruh dan dapat dialami oleh seluruh perusahaan. Contoh sederhananya adalah kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal yang dapat menyebabkan suatu transaksi tidak berjalan seperti biasanya.

Sehingga dapat menghambat kegiatan transaksi antara pegawai dengan nasabah. Selain itu dapat menyebabkan lambatnya suatu pelayanan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Sjih Yudha Firmansyah selaku penaksir di kantor Pegadaian Cabang Bondowoso:

“Kesalahan sistem jarang terjadi. Biasanya, kesalahan yang muncul berkaitan dengan identifikasi KTP atau identitas nasabah. Kesalahan sistem sendiri jarang terjadi karena umumnya terdapat proses pemeliharaan atau perbaikan sistem dan jaringan dari pusat. Sementara itu, kesalahan ketik memang terkadang terjadi, misalnya dalam penulisan nominal. Identifikasi kesalahan ketik ini biasanya dilakukan pada akhir hari atau saat proses penyelesaian transaksi dan laporan sebelum tutup kantor. Jika ditemukan kesalahan ketik sebelum sistem di komputer ditutup, prosesnya masih bisa dibatalkan”.⁵⁵

Selanjutnya bapak Wiweko selaku manajer di kantor Pegadaian Cabang Bondowoso yang mengatakan bahwasanya:

“Identifikasi kesalahan sistem biasanya sudah diakomodir secara terpusat. Jika kesalahan sistem berasal dari dalam, maka dapat diidentifikasi secara langsung. Sementara itu, kesalahan ketik nominal sangat mudah untuk diidentifikasi karena setiap angka didalam sistem memiliki makna tertentu. Jika terjadi kesalahan, sistem tidak akan dapat memprosesnya dan transaksi akan terhenti”.⁵⁶

Bapak Firdaus selaku kasir di kantor Pegadaian Cabang Bondowoso juga menambahkan bahwasanya:

“Untuk mengidentifikasi hal tersebut, kami terlebih dahulu menelusuri kesalahan yang terjadi agar dapat mengetahui penyebabnya. Sehingga kami bisa memperbaiki kesalahan tersebut”.⁵⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya kesalahan sistem jarang terjadi karena adanya pemeliharaan dan perbaikan

⁵⁵ Sjih Yudha Firmansyah, Wawancara, Bondowoso, 24 Januari 2025.

⁵⁶ Wiweko Wasono, Wawancara, Bondowoso, 15 Februari 2025.

⁵⁷ Bukhori Firdaus, Wawancara, Bondowoso, 04 Februari 2025.

sistem secara terpusat. Kesalahan yang lebih sering terjadi yaitu berkaitan dengan identifikasi KTP atau identitas nasabah serta kesalahan ketik, terutama dalam penulisan nominal. Namun, kesalahan ketik ini dapat diidentifikasi dan diperbaiki sebelum sistem ditutup pada akhir kerja. Selain itu, jika ada kesalahan dalam input nominal, sistem akan otomatis mendeteksinya sehingga transaksi tidak dapat diproses seperti biasanya. Untuk memastikan ketepatan bertransaksi, pihak pegadaian selalu menelusuri sumber kesalahan agar segera diperbaiki.

2. Penilaian Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Cabang Bondowoso.

Penilaian risiko adalah salah satu kegiatan penilaian atas kemungkinan kejadian yang akan menjadi sebuah ancaman untuk mencapai tujuan dan sasaran pada suatu perusahaan maupun instansi pemerintah. Proses penilaian risiko ini dapat diterapkan setelah melalui proses identifikasi risiko, untuk mengurangi tingkat risiko serta dapat meningkatkan kemampuan untuk suatu perubahan.

Selain itu, penilaian risiko merupakan suatu proses terpenting sebagai teknik yang hendak diterapkan guna melakukan pengurangan pada banyaknya tingkat risiko yang akan muncul, sehingga manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik. Penilaian risiko bisa dilaksanakan dengan memperhatikan pertimbangan tingkat suatu kejadian yang kemungkinan akan terjadinya risiko dan tingkat keparahan risiko tersebut.

Menurut bapak Firmansyah selaku penaksir di kantor Pegadaian

Cabang Bondowoso:

“Menilai tingkat resiko itu jika memang kesalahan sistem yang dari pusat ada jaringan yang error itu berarti risikonya memang tinggi jika sudah ada instruksi dari pusat sistemnya sedang error dan kami tidak diperbolehkan melakukan pelayanan sementara, selama sistemnya masih diperbaiki itu risikonya besar, jadi semakin banyak transaksi yang gagal diproses dan dampaknya banyak, jadi kami harus perbaiki kesalahan transaksi itu lagi. Dan untuk risiko kesalahan ketik itu berisiko kecil karena bisa langsung di perbaiki tapi jika risiko kesalahan sistem karena itu terpusat begitu tinggi jadi mau tidak mau kami harus berhenti terlebih dahulu melalukan pelayanan operasional sampai sistem itu bisa kembali normal lagi”.⁵⁸

Dan penjelasan dari bapak Wiweko selaku manajer di kantor

Pedaaian Cabang Bondowoso:

“Jika nilai tingkat risikonya tidak terlalu berisiko sama sekali, nilainya masih bisa dikatakan rendah, tidak terlalu berisiko tinggi karena kita sudah bye sistem secara terpusat, jika terjadi kesalahan yang memungkinkan berisiko tinggi itu kecil sekali, kecuali pada jaman dahulu yang masih lokal jadi kesalahan sering terjadi karena tidak ada sistem/ server yang menaungi pada saat transaksi terjadi. Dan untuk kesalahan nominal juga bisa dikatakan begitu, selama *Humannya* waspada dan fokus saat kontrol otomatis kesalahan nominal itu bisa di minimalisir, bahkan tidak akan pernah terjadi kalau memang benar-benar teliti”.⁵⁹

Selanjutnya Bapak Firdaus selaku kasir di kantor Pegadaian

Cabang Bondowoso juga menambahkan bahwasanya:

“Untuk menilai suatu kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal itu sangat penting sekali, dikarenakan untuk mengetahui tingkat kesalahan yang terjadi. Jadi kami dapat meminimalisir dari kesalahan tersebut”.⁶⁰

⁵⁸ SjeH Yudha Firmansyah, Wawancara, Bondowoso, 24 Januari 2025.

⁵⁹ Wiweko Wasono, Wawancara, Bondowoso, 15 Februari 2025.

⁶⁰ Bukhori Firdaus, Wawancara, Bondowoso, 04 Februari 2025.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya penilaian risiko merupakan proses penting dalam mengidentifikasi dan mengurangi potensi ancaman yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan atau instansi pemerintah. Proses ini dilakukan setelah identifikasi risiko untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan serta membuat keputusan yang lebih baik. Berdasarkan pendapat pegawai Pegadaian Cabang Bondowoso, Bapak Firmansyah menekankan bahwa risiko sistem yang mengalami gangguan dari pusat merupakan risiko tinggi karena dapat menghentikan operasional layanan, sementara kesalahan ketik memiliki risiko kecil karena bisa segera diperbaiki. Bapak Wiweko menjelaskan bahwa risiko dalam sistem saat ini relatif kecil dibandingkan dengan zaman dahulu yang masih menggunakan sistem lokal, karena kini ada server terpusat yang mengurangi kesalahan dalam transaksi. Sementara itu, Bapak Firdaus menambahkan bahwa pentingnya menilai kesalahan dalam sistem dan kesalahan ketik nominal adalah untuk mengetahui tingkat kesalahan yang terjadi sehingga dapat diminimalkan. Secara keseluruhan, penilaian risiko sangat krusial untuk memastikan operasional berjalan lancar, mengurangi dampak dari potensi kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dan ketelitian dalam bekerja.

3. Pengendalian Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

Pengendalian risiko merupakan suatu langkah untuk menyelamatkan atau mengurangi perusahaan dari tingkat kerugian. Pengendalian risiko salah satu metode dimana perusahaan dapat

menghindari, menolak, dan menyerahkan kembali suatu risiko yang sudah terlanjur diterima. Teknik ini memanfaatkan hasil dari penilaian risiko yang mencakup proses pengenalan risiko dalam aktivitas operasional perusahaan. Risiko tersebut meliputi aspek teknis dan non-teknis dalam bisnis, kebijakan keuangan, serta berbagai isu lain yang dapat berdampak pada kesejahteraan perusahaan dan kelangsungan aktivitas transaksinya. Tujuannya adalah untuk mengenali dan meminimalkan kemungkinan terjadinya tingkat risiko dalam kegiatan operasional perusahaan.

Jadi pada pembahasan ini peneliti hanya fokus pada pengendalian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal yang dialami oleh pihak kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Sjih Yudha

Firmansyah selaku penaksir di kantor Pegadaian Cabang Bondowoso:

“Jika kesalahan ketik sudah terjadi maka sebelum laporan akhir hari atau sebelum tutup kantor, pihak pegadaian melakukan rekap dan melakukan pembatalan transaksi yang salah ketik, lalu di otorisasi oleh pimpinan kemudian diajukan kembali diketik lagi dimasukan lagi sesuai dengan nominal yang benar. Dan untuk kesalahan sistem yang terlanjur sudah terjadi itu agak rumit karena harus langsung laporan terlebih dahulu kepusat, karena sesuai dengan intruksi pusat, kalau memang ada kesalahan sistem itu kita tidak boleh melakukan pelayanan sampai sistemnya normal kembali. Tapi jika sudah terlanjur otomatis kesalahan yang sudah terjadi itu harus dilaporkan kepusat untuk diperbaiki langsung dari pusat dan waktunya tidak bisa cepat jadi harus menunggu dari pusat. Dan untuk strategi mencegah dan menangani kesalahan sistem, semua transaksi harus wajib cashles karena semua pembayaran transaksi di pegadaian sekarang sudah bisa melalui indomaret, alfamart, gesek pakai kartu ATM, atau dari M-banking nasabah itu bisa semua, yang penting cashles dari aplikasi pegadaian digital jadi semua transaksi bisa cashles dan digital. Dan untuk kesalah sistem pencegahannya kami melakukan perawatan rutin terhadap perangkat - perangkat yang biasa kami pakai untuk pelayanan sehari-hari seperti komputer misalkan di scan virus dua

minggu atau satu bulan sekali, dan pengecekan perangkat - perangkat pelayanan itu apakah masih berfungsi dengan baik atau tidak”.⁶¹

Selanjutnya bapak Wiweko selaku manajer di kantor Pegadaian

Cabang Bondowoso juga mengatakan bahwasanya:

“Jika sudah terjadi kami tidak bisa mencegah tapi kami bisa mengobati, untuk kesalahan sistem secara mesin atau digital ataupun diluar SDM, mudah sekali untuk kami. Karena pada dasarnya suatu pekerjaan membutuhkan manusia, jadi pegadaian itu lahirnya dari manusia, karena dahulu pegadaian itu manual jadi jika terjadi kesalahan sistem atau mungkin jaringan error, jaringan terputus, pemadaman, atau hal yang lain yang dapat menghambat transaksi itu terhenti kami melakukan secara manual dan itupun sudah tertaman di masing-masing karyawan kami, jadi tugas mereka apa cara manualnya bagaimana. Jadi basicnya setiap karyawan yang ada di penaksir, kasir, atau pengelola agunan harus tau manualnya seperti apa. Dan untuk kesalahan ketik nominal jika sudah terjadi kami ada beberapa filter dari penaksir, kasir, bahkan pengelola agunan, manajer, jadi kita bisa memfilter bagian yang mana yang terjadi kesalahan. Jika tingkat kesalahan rendah kita bisa membatalkan transaksi tersebut. Jika tingkat kesalahan bisa dikatakan tinggi kami harus melakukan yang mana bisa dikatakan tretment atau berdiskusi. Selain itu kesalahan ini bisa langsung diperbaiki tetapi dari hal tersebut kami melihat terlebih dahulu kesalahannya seperti apa. Dan untuk strategi mencegah dan menangani itu, yang pertama dari sisi manusianya atau *Human* kami harus saling mengkontrol, saling mengingatkan satu sama lainnya. Jadi kami para pegawai pegadaian jika terjadi suatu kesalahan atau kelalaian kami berkerja tim, jadi yang mengobati tidak hanya satu orang saja”.⁶²

Dan penjelasan dari Bapak Firdaus selaku kasir di kantor

Pegadaian Cabang Bondowoso juga menambahkan bahwasanya:

“Kami selalu melakukan verifikasi terlebih dahulu sebelum memasukkan data tersebut. Dan kami juga melakukan perbaikan dan permohonan maaf kepada pengguna jasa. Selain itu kami juga

⁶¹ Sjih Yudha Firmansyah, Wawancara, Bondowoso, 24 Januari 2025.

⁶² Wiweko Wasono, Wawancara, Bondowoso, 15 Februari 2025.

selalu melakukan verifikasi terlebih dahulu sebelum memasukkan data tersebut.”⁶³

Dari hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwasanya pengendalian risiko merupakan langkah penting untuk mengurangi kerugian perusahaan dengan menghindari, menolak, atau menyerahkan kembali risiko yang sudah diterima. Proses ini melibatkan identifikasi risiko dalam berbagai aspek bisnis, termasuk teknis, kebijakan keuangan, dan faktor lain yang dapat mempengaruhi kesejahteraan perusahaan. Dalam konteks Pegadaian Cabang Bondowoso, fokus utama pengendalian risiko adalah pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal.

Bapak Sjih Yudha Firmansyah menjelaskan bahwa kesalahan ketik dapat diperbaiki sebelum laporan akhir hari dengan melakukan rekap dan pembatalan transaksi yang salah, sementara kesalahan sistem memerlukan pelaporan dan perbaikan langsung dari pusat, yang bisa memakan waktu. Strategi pencegahannya mencakup transaksi berbasis digital dan perawatan rutin perangkat. Bapak Wiweko menambahkan bahwa jika kesalahan sistem terjadi, perusahaan sudah memiliki prosedur manual sebagai langkah alternatif, serta adanya sistem filter dari berbagai pihak dalam perusahaan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan dengan cepat. Selain itu, strategi pencegahan dilakukan dengan pengawasan tim agar kesalahan dapat diminimalkan. Bapak Firdaus menegaskan pentingnya verifikasi data sebelum input, serta perbaikan dan komunikasi kepada pelanggan jika terjadi kesalahan.

⁶³ Bukhori Firdaus, Wawancara, Bondowoso, 04 Februari 2025.

Secara keseluruhan, pengendalian risiko dalam operasional Pegadaian dilakukan melalui sistem digital, verifikasi data, kerja sama tim, dan perawatan rutin perangkat, dengan tujuan meminimalkan kesalahan dan memastikan kelancaran transaksi.

C. Pembahasan Temuan

1. Identifikasi Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Cabang Bondowoso.

Pembahasan temuan dari identifikasi risiko ini menunjukkan bahwa identifikasi risiko merupakan langkah awal yang sangat penting dalam mengelola risiko operasional di perusahaan. Risiko operasional yang terjadi pada kantor pegadaian cabang bondowoso disebabkan oleh kegagalan proses internal, *human error*, sistem, atau faktor eksternal, yang berpotensi menghambat aktivitas transaksi dan pelayanan. Salah satu bentuk risiko operasional yang umum terjadi adalah kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal, yang dapat mengganggu kelancaran transaksi antara pegawai dan nasabah.

Fakta yang berdasarkan wawancara dengan pegawai Pegadaian Cabang Bondowoso, ditemukan bahwa kesalahan sistem jarang terjadi karena adanya pemeliharaan dan perbaikan yang dilakukan secara terpusat. Namun, jika terjadi gangguan sistem, identifikasinya dapat dilakukan langsung, dan transaksi harus dihentikan hingga sistem kembali normal. Di sisi lain, kesalahan ketik lebih sering terjadi, terutama dalam penulisan nominal transaksi. Meskipun demikian, kesalahan ini dapat diidentifikasi

saat proses rekapan akhir hari sebelum sistem ditutup. Jika terjadi kesalahan input nominal, sistem akan secara otomatis mendeteksinya sehingga transaksi tidak dapat diproses, yang memudahkan pegawai dalam melakukan perbaikan sebelum kesalahan berdampak lebih luas.

Menurut teori Darmawi, tahap awal dalam manajemen risiko ialah mengidentifikasi risiko. Proses identifikasi risiko dilaksanakan dengan teratur serta berkelanjutan agar bisa mengenali potensi terjadinya risiko ataupun kerugian pada aset, kewajiban, dan personel perusahaan. Tahap identifikasi risiko memiliki peranan yang sangat krusial karena pada proses ini, semua risiko yang datang ataupun yang kemungkinan muncul dalam sebuah proyek harus berhasil dikenali.⁶⁴

Sesuai dengan teori, menunjukkan bahwa Pegadaian Cabang Bondowoso telah menerapkan prosedur identifikasi risiko yang cukup baik, di mana sistem yang terpusat membantu dalam mendeteksi kesalahan sistem, sementara verifikasi manual oleh pegawai membantu dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan ketik. Dengan adanya identifikasi yang efektif, perusahaan dapat segera mengambil tindakan perbaikan untuk meminimalkan dampak dari risiko operasional yang terjadi.

⁶⁴ Kristiana et al., *Manajemen Risiko*, 24-25.

2. Penilaian Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Cabang Bondowoso.

Berdasarkan hasil penelitian tentang penilaian risiko ini menegaskan bahwa penilaian risiko merupakan proses penting dalam mengidentifikasi dan mengurangi potensi ancaman yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan atau instansi pemerintah. Proses ini dilakukan setelah identifikasi risiko guna meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan serta membantu pengambilan keputusan yang lebih baik.

Dari hasil wawancara dengan pegawai Pegadaian Cabang Bondowoso, ditemukan bahwa risiko sistem yang mengalami gangguan dari pusat dikategorikan sebagai risiko tinggi karena dapat menghentikan operasional layanan, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Firmansyah. Sebaliknya, kesalahan ketik nominal dianggap sebagai risiko kecil karena dapat diperbaiki dengan cepat tanpa mengganggu keseluruhan operasional. Bapak Wiweko menambahkan bahwa dengan adanya sistem terpusat, risiko dalam transaksi saat ini lebih kecil dibandingkan dengan masa lalu yang masih menggunakan sistem lokal, di mana kesalahan lebih sering terjadi akibat ketiadaan server yang menaungi transaksi. Sementara itu, Bapak Firdaus menekankan pentingnya menilai kesalahan dalam sistem dan kesalahan ketik nominal agar tingkat kesalahan yang terjadi dapat diminimalkan.

Penilaian risiko merupakan Penilaian terhadap data mengenai frekuensi dan tingkat keparahan kerugian diperlukan setelah proses identifikasi berbagai bentuk kerugian yang terjadi. Langkah ini berperan penting dalam menentukan strategi penanganan situasi yang tepat. Tujuan pokok dari evaluasi risiko ialah untuk menilai tingkat bahaya yang dapat ditimbulkan serta mengidentifikasi pihak yang berpotensi terdampak.⁶⁵

Dari teori yang telah dipaparkan, temuan ini menunjukkan bahwa penilaian risiko berperan krusial dalam memastikan kelancaran operasional, mengurangi dampak dari potensi kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dan ketelitian dalam bekerja. Dengan adanya sistem terpusat dan prosedur evaluasi yang baik, perusahaan dapat lebih siap menghadapi tantangan serta meminimalkan risiko yang dapat mempengaruhi layanan kepada nasabah. Selain itu, pihak pegawai kantor pegadaian juga melakukan *Morning Briefing* untuk mencegah terjadinya suatu risiko dalam bekerja.

3. Pengendalian Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso.

Pada pembahasan temuan dalam penelitian pengendalian ini menyoroti pentingnya bahwa pengendalian risiko dalam operasional Pegadaian Cabang Bondowoso, khususnya dalam menangani kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal. Pengendalian risiko merupakan langkah strategis untuk mengurangi potensi kerugian perusahaan dengan

⁶⁵ Sri Sarjana et al., *Manajemen Risiko* (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020), 19.

cara mengidentifikasi, menghindari, serta memperbaiki risiko yang muncul saat proses bisnis.

Berdasarkan hasil tanya jawab bersama pegawai Pegadaian, diketahui bahwasanya kesalahan ketik nominal lebih mudah diperbaiki karena dapat direvisi sebelum laporan akhir hari. Prosesnya melibatkan rekapitulasi, pembatalan transaksi yang salah, serta penginputan ulang dengan nominal yang benar, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Sjah Yudha Firmansyah. Sementara itu, kesalahan sistem memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi karena memerlukan pelaporan dan perbaikan langsung dari pusat, sehingga operasional layanan harus dihentikan sementara hingga sistem kembali normal. Untuk mencegah kesalahan ini, Pegadaian menerapkan strategi transaksi berbasis digital dan melakukan perawatan rutin terhadap perangkat yang digunakan.

Bapak Wiweko menambahkan bahwa dalam menghadapi gangguan sistem, perusahaan memiliki prosedur manual sebagai alternatif sementara, yang sudah dipahami oleh setiap karyawan. Selain itu, Pegadaian menerapkan sistem filter dari berbagai pihak, seperti penaksir, kasir, dan manajer, untuk mengidentifikasi serta menangani kesalahan sebelum berdampak lebih luas. Langkah preventif lain yang diterapkan adalah meningkatkan kesadaran dan kontrol internal antarpegawai untuk mengurangi kesalahan akibat faktor manusia.

Sementara itu, Bapak Firdaus menekankan pentingnya verifikasi data sebelum dimasukkan ke dalam sistem, sebagai langkah utama dalam

mencegah kesalahan ketik. Selain itu, jika terjadi kesalahan, perusahaan tidak hanya memperbaikinya tetapi juga menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab.

Menurut Darmawi pengendalian risiko merupakan suatu proses yang meliputi identifikasi, analisis, serta pengelolaan risiko dalam setiap kegiatan operasional perusahaan atau bisnis, dengan maksud melakukan peningkatan efektivitas juga efisiensi.⁶⁶

Dari teori yang menjelaskan mengenai pengendalian risiko, temuan ini menunjukkan bahwa pengendalian risiko di Pegadaian Cabang Bondowoso dilakukan dengan berbagai pendekatan, mulai dari pencegahan melalui sistem digital dan pengawasan internal, hingga penanganan kesalahan dengan langkah-langkah korektif yang telah terstruktur. Selain itu, sebelum memulai pekerjaan sesuai dengan jabatannya masing-masing karyawan melakukan pelatihan disesuaikan dengan prosedural yang telah diputuskan dari bagian kantor pegadaian, setelah memulai pekerjaan tersebut karyawan akan diikan sebuah diklat yang dimana hal tersesbut dilakukan disaat karyawan naik jabatan saja. Hal ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional, meningkatkan akurasi transaksi, serta menjaga kepercayaan pelanggan.

⁶⁶ Kori Puspita Ningsih, Loso Judijanto, dan Sigit Widiyanto, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: CV Tripe Konsultan Journal Corner and Publishing, 2024), 133.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menyampaikan pendahuluan, memaparkan deskripsi dengan menyeluruh, serta melakukan analisa berbagai problematika yang menjadi fokus studi, sehingga bisa diangkat kesimpulannya yakni:

1. Risiko operasional pada Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso terutama berasal dari kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal. Kesalahan sistem jarang terjadi karena pemeliharaan terpusat, tetapi jika terjadi biasanya terkait identifikasi KTP atau gangguan jaringan. Kesalahan ketik nominal lebih sering terjadi, namun dapat dideteksi dan diperbaiki sebelum penutupan sistem harian. Sistem juga otomatis menolak transaksi dengan input nominal yang salah sehingga transaksi tidak dapat diproses.
2. Risiko kesalahan sistem dinilai tinggi karena berdampak pada penghentian layanan hingga perbaikan sistem selesai, sedangkan risiko kesalahan ketik nominal dinilai rendah karena bisa segera diperbaiki. Penilaian risiko memperhatikan frekuensi dan dampak kesalahan, di mana kesalahan sistem yang berasal dari pusat berpotensi mengganggu operasional secara signifikan, sementara kesalahan ketik nominal bisa diminimalisir melalui kewaspadaan dan kontrol manual.
3. Pengendalian risiko dilakukan dengan prosedur perbaikan kesalahan ketik sebelum laporan harian melalui pembatalan dan input ulang yang diawasi pimpinan, serta pelaporan kesalahan sistem ke pusat untuk penanganan

teknis. Strategi pencegahan meliputi penggunaan transaksi cashless dan digital, perawatan rutin perangkat keras, serta pengendalian dan verifikasi ganda oleh tim pegawai untuk meminimalkan kesalahan. Selain itu, jika terjadi gangguan sistem, pegawai memiliki prosedur manual untuk melanjutkan pelayanan secara terbatas.

B. Saran

1. Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso disarankan untuk meningkatkan kualitas dan keandalan sistem teknologi informasi yang digunakan, guna mengurangi potensi terjadinya gangguan sistem, baik dari sisi perangkat lunak maupun jaringan operasional.
2. Diperlukan pelaksanaan pelatihan secara berkala bagi para pegawai, khususnya terkait ketelitian dalam proses input data transaksi, agar dapat menekan terjadinya kesalahan pengetikan nominal akibat faktor kelalaian individu.
3. Perlu diterapkan mekanisme pengawasan internal yang lebih sistematis serta evaluasi rutin terhadap prosedur operasional, dengan tujuan untuk memastikan aktivitas transaksi berjalan sesuai standar dan risiko operasional dapat diminimalisasi secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Addara, Odi Yuanto. “Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta.” Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2020.
- Agustian, Rendi. “Analisis Risiko Operasional pada Pegadaian Syariah Kc. Bengkulu di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2021): 117–124.
- Aisyah, Abelia Putri. “Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti.” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 19, no. 2 (2022): 78–90.
- Al-Qur'an. Surah Al-Hasyr (59):18. Terjemahan dalam Quran.com. <https://quran.com/id/59/18>.
- Ani, Jilhansyah, Bode Lumanauw, dan Jeffry Tampenawas. “Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada E-Commerce Tokopedia di Kota Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9, no. 2 (April 2022): 663-674.
- Arifudin, Opan, Udin Wahrudin, dan Fenny Damayanti Rusmana. *Manajemen Risiko*. Bandung: CV Widina Media Utama, 2020.
- Budianto, Eka Wahyu Hestya. “Pemetaan Penelitian Risiko Operasional pada Industri Keuangan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review.” *Jurnal Ekonomi Islam* 14, no. 2 (2023): 158–174.
- Daud Rhosyidy, M. “Implementasi Akad Istishna' dalam Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Kasus pada Amany Residence Jember).” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (November 2019): 40-60.
- Dewi, Ida Ayu Made Sasmita. *Manajemen Risiko*. Denpasar: Unhi Press, 2019.
- Dewi, Nurapiah. “Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah di Indonesia.” *Eksisbank (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)* 3, no. 1 (2019): 66-73.
- Dhaniawaty, Rani Puspita. “Analisis Manajemen Resiko Teknologi Informasi dan Pemetaan Maturity Level pada PT. XYZ Menggunakan Framework COBIT 4.1.” *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)* 7, no. 2 (2017).

- Djohanputro, B. *Manajemen Risiko Korporat. Pendidikan dan Pembinaan Manajemen*. Jakarta: PT Karisma Teknika Citeurep, 2008.
- Evrin, C. Volkan. “Penilaian dan Analisis Risiko Metode: Kualitatif dan Kuantitatif.” *Jurnal ISACA* 2 (2021).
- Fadli, Uus Mohammad Darul, dan Intan Sekar Sari. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 3 (Juni 2023): 232–237.
- Fecilia, Peggy Violeta. “Analisis Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru di STIE Malangkuçęçwara Malang.” Skripsi, STIE Malangkuçęçwara, 2017.
- Fuad, Rasyid Muhammad Hilmy. “Konsep One Size Doesn’t Fit All pada Kawasan Berikat Mandiri di Bawah Pengawasan KPPBC TMP B Surakarta.” KTTA Thesis, Repositori Digital, Tangerang Selatan, 2022.
- Gucci, Dinda Okta Dwiyantri Ridwan, dan Muhammad Adi Sukma Nalendra. “Identifikasi Human Error Pada Proyek Konstruksi dan Perancangan Layout menggunakan Sign System Visual.” *Jurnal Teknik Industri* 8, no. 1 (2022): 5-11.
- Hafidz, Khairul, dkk. “Sistem Penginputan Data Bahan Pokok pada Pasar Tradisional Sumatera Utara Berbasis Website di Disperindag Sumut.” *Jurnal Teknik Informatika* 1, no. 3 (September 2022): 98-107.
- Humaira, Devi Indha, dan Muhammad Idrus. “Analisis Kinerja Keuangan Melalui Rasio Likuiditas dan Rasio Profitabilitas pada PT. Pegadaian Watampone.” *Journal of Management & Business* 7, no. 1 (2024).
- Ingrid, T.M., Ni Nyoman Aryaningsih, dan I Made Bagiada. “Pendekatan Kualitatif Pengendalian Risiko Operasional pada Sistem Pembayaran Digital Usaha Kecil dan Menengah di Kabupaten Badung.” *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* 20, no. 01 (Maret 2024): 48–57.
- Kadarisman, M. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grafindo, 2013.
- Khilbran, Muhammad. “Identifikasi Faktor Risiko Human Errors dalam Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Perusahaan Jasa Konstruksi.” *Jurnal Muara Sains* 3 (2019): 45-56.
- Kristiana, Retna, dkk. *Manajemen Risiko*. Jatinangor: Mega Press Nusantara, 2022.

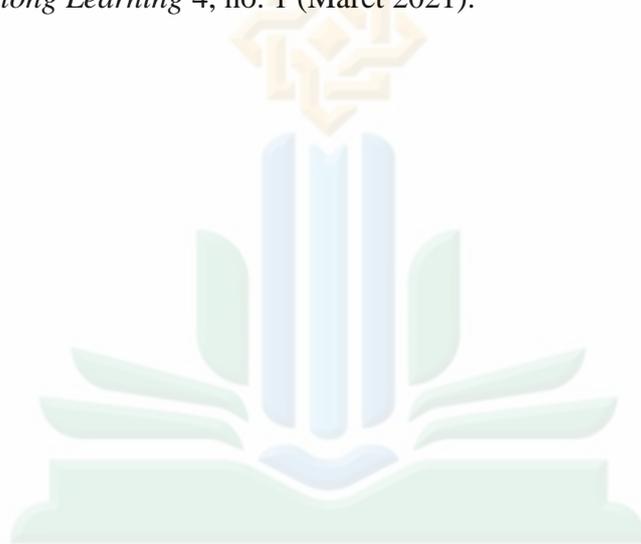
- Lokobal, Arif. "Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua (Studi Kasus di Kabupaten Sarmi)." *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 4, no. 110 (2014).
- Lubis, M. "Analisis Manajemen Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada UD. Anugrah Cabang Rantauprapat." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi* 9 (2022): 1492-1504.
- Manuputty, William Gilbert. "Pengembangan Error Handling Pada Sistem Penerjemah Natural Language (NL) Berbahasa Indonesia Kedalam Source Code Dengan Penggunaan Ruled-Based." Tesis, Universitas Komputer Indonesia, 2021.
- Masrohatin, Siti. *Manajemen Kinerja Sumberdaya Manusia Pendekatan Islamic Value*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Masruroh, Nikmatul, dan Agung Parmono. *Menggali Potensi Desa Berbasis Ekonomi Kerakyatan*. Surabaya: CV Jakad Publishing, 2018.
- Meyer, Marius. "Manajemen risiko sumber daya manusia: Mengatur risiko sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja." *SA Journal of Human Resource Management* 9 (2011).
- Nada, Hana Fauzia Qothrun. "Risiko Operasional Lembaga Amil Zakat Al Azhar Perwakilan Jawa Timur dengan Metode COSO: ERM Modifikasi." *Journal of Aswaja and Islamic Economics* 2 (2023).
- Nengsih, Ifelda. "Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek." *Jurnal Ilmiah* 2, no. 1 (2021): 12-31.
- Ningsih, Kori Puspita, Loso Judijanto, dan Sigit Widiyanto. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: CV Tripe Konsultan Journal Corner and Publishing, 2024.
- Pengadilan Negeri Nanga Bulik. *Analisis Manajemen Risiko*. Lamandau: Pengadilan Negeri Nanga Bulik, 2022.
- Pratiwi, Nuning Indah. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1 (2017): 202-204.
- Ramadhani, Putri Finanti. "Implementasi Sistem Passion Pada Efektivitas Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek." *Jurnal Pengabdian Cendikia* 2 (2023): 252-256.
- Salim, Andy Salsabila. "Peran Guru Pendidikan Jasmani terhadap Pembelajaran Kepramukaan di SMAN 1 Baitussalam Aceh Besar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 3, no. 1 (April 2022).

- Samiaji, Sarosa. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi 1. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2021.
- Sarjana, Sri, dkk. *Manajemen Risiko*. Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020.
- Sri Wahyuni. *Manajemen Risiko*. Bandung: Universitas Mulawarman, 2022.
- Subasya, Mochammad. “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Perusahaan JNE Depok dengan Menggunakan Metode Enterprise Risk Management 2.” In *Indonesian Conference of Maritime*, 485–500. 2024.
- Suharto, Tentiyo. “Konsep Penerapan Manajemen Risiko Hukum (Legal Risk) pada Lembaga Keuangan dan Perbankan Syariah di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hospitality* 11, no. 1 (2022): 269-280.
- Sulistyowati, Indri. *Keamanan Sistem Informasi*. Edisi 1. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2022.
- Suparmin, Asyari. “Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam.” *Al Arbah Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Perbankan Syariah* 2, no. 02 (2018): 27-47.
- Susanti Prasetyaningrum dan Ni'matuzahroh. *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018.
- Susilowati, Sri, dan Ilya Farida. “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo (Safeway) Surabaya.” *Develop* 3, no. 2 (2019): 10-25.
- Sutianingsih. “Analisis Risiko Operasional pada Pembiayaan Murabahah di KSPS Khoirul Ummah.” Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2022.
- Tania, Tami, dan Wahyu Hidayat. “Proses Pengukuran Risiko dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran di SMK Muhammadiyah 1 Kadungora.” *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Keagamaan* 25, no. 1 (Januari 2024): 48-58.
- UIN KHAS Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember 2021*. Jember: UIN KHAS Jember Press, 2021.
- Utami. “Analisis Pengaruh Risiko Kredit dan Risiko Operasional terhadap Profitabilitas Bank Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Perbankan BUMN.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 6, no. 3 (2018): 123-130.
- Wahyudi, Imam. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Selemba Empat, 2013.

Wardhana, Aditya. *Identifikasi dan Pengukuran Risiko*. Jawa Barat: CV Media Science, 2021.

Wardiah, Laella. “Analisis Risiko Operasional pada UMKM Pabrik ‘Sri Tahu’ di Watukebo Kecamatan Ambulu.” *Jurnal of Business, Management and Accounting* 5, no. 1 (2023): 67–75.

Yusra, Zhahara. “Pengelolaan LKP Padva Masa Pandemi Covid-19.” *Journal of Lifelong Learning* 4, no. 1 (Maret 2021).



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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Analisis Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso	Risiko Operasional pada Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Risiko Operasional <ol style="list-style-type: none"> a. Penurunan efisiensi operasional b. Gangguan dalam proses kerja. c. Keterlambatan dalam penyelesaian transaksi. 2. Kesalahan Sistem <ol style="list-style-type: none"> a. Bug atau error dalam perangkat lunak. b. Kegagalan fungsionalitas aplikasi. c. Masalah kompatibilitas perangkat keras. d. Masalah integrasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Manajer b. Penaksir c. Kasir 2. Informan lainnya <ol style="list-style-type: none"> a. Kepustakaan b. Dokumentasi c. Jurnal Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan : pendekatan kualitatif, Jenis penelitian: jenis deskriptif 2. Lokasi: JL. Letnan Karsono No.4, Purboari, Kotakulon, Kec. Bondowoso, Kab. Bondowoso, Jawa Timur 68212. 3. Subyek penelitian: teknik purposive Sampling 4. Teknik pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 5. Analisis data <ol style="list-style-type: none"> a. Reduksi data b. Penyajian data c. Kesimpulan data 6. Keabsahan data : 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana identifikasi risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso? 2. Bagaimana penilaian risiko operasional pada kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso? 3. Bagaimana pengendalian risiko operasional pada kesalahan sistem dan

		<p>dengan sistem lain.</p> <p>3. Kesalahan Ketik Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Human Error b. Kesalahan dalam jumlah nominal c. Kesalahan penginputan 		<p>triangulasi data</p>	<p>kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso?</p>
--	--	--	--	-------------------------	--

2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Wahyuni
Nim : 212105010026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS RISIKO OPERASIONAL TERHADAP KESALAHAN SISTEM DAN KESALAHAN KETIK NOMINAL PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG BONDOWOSO”**

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 07 Mei 2025
Saya yang menyatakan



Sri Wahyuni
NIM 212105010026

3. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana sejarah kantor pegadaian cabang bondowoso?
2. Apa Visi dan Misi kantor pegadaian cabang bondowoso?
3. Apa saja jenis kesalahan sistem yang terjadi pada kantor pegadaian cabang bondowoso?
4. Bagaimana proses identifikasi kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di kantor pegadaian cabang bondowoso?
5. Seberapa sering terjadi kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal di dalam proses transaksi pada kantor pegadaian cabang bondowoso?
6. Apa yang menjadi penyebab utama dari kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal pada kantor pegadaian cabang bondowoso?
7. Apa dampak dari kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal terhadap Operasional pada kantor pegadaian cabang bondowoso?
8. Bagaimana pihak kantor menilai tingkat risiko dari kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal pada kantor pegadaian cabang bondowoso?
9. Apakah ada kriteria yang digunakan untuk menilai risiko tersebut?
10. Bagaimana cara kantor pegadaian untuk mengurangi terjadinya kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal pada kantor pegadaian cabang bondowoso?
11. Apabila kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal sudah terjadi, maka tindakan atau prosedur apa yang dilakukan oleh pihak pegadaian untuk mencegah hal tersebut terjadi?
12. Strategi apa yang digunakan kantor pegadaian untuk menangani/mencegah terjadinya kesalahan sistem dan kesalahan ketik nominal?

4. Surat Izin Penelitian



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: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-47 /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2025 13 Januari 2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Pegadaian Cabang Bondowoso
Jl. Letnan Karsono No. 4, Purbosari, Kotakulon, Kec. Bondowoso,
Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur, 68212.

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

Nama : Sri Wahyuni
NIM : 212105010026
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Risiko Operasional Terhadap Kesalahan Sistem dan Kesalahan Ketik Nominal pada Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



A. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



5. Surat Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendra Susanto

Jabatan : Pimpinan Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso

Dengan ini bahwa mahasiswa yang bernama:

Nama : Sri Wahyuni

Nim : 212105010026

Semester : VIII

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di kantor Pegadaian Cabang Bondowoso terhitung dari 13 Januari 2025 sampai dengan 05 Maret 2025 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Risiko Operasional Terhadap Kesalahan Sistem Dan Kesalahan Ketik Nominal Pada Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui, Selasa 24 April 2025
Kepala kantor Pegadaian Cabang
Bondowoso



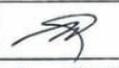
Pegadaian

Hendra Susanto
NIK82084

6. Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL TERHADAP KESALAHAN SISTEM DAN
KESALAHAN KETIK NOMINAL PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG
BONDOWOSO

NO	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1	Penyerahan surat pengantar penelitian	14 Januari 2025	Hendra Susanto	
2	Wawancara dengan penaksir	24 Januari 2025	Sjeh Yudha F	
3	Wawancara dengan kasir	04 Februari 2025	Bukhori Firdaus	
4	Wawancara dengan manajer	15 Februari 2025	Wiweko Wasono	

Bondowoso, 24 April 2025


Hendra Susanto
Pimpinan Pegadaian Cabang Bondowoso

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

8. Surat Selesai Bimbingan



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://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Sri Wahyuni
NIM : 212105010026
Semester : VIII

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu, mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 30 April 2025
Koordinator Prodi Perbankan Syariah


ANA PRATIWI, M.S.A
NIP.198809232019032003

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



9. Dokumentasi Wawancara

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN

Wawancara dengan bapak Sjih Yudha Firmansyah selaku penaksir di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso



Wawancara dengan bapak Wiweko Wasono selaku manajer di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso



Wawancara dengan bapak Bukhori Firrdaus selaku kasir di Kantor Pegadaian Cabang Bondowoso



10. Dokumentasi Observasi Penelitian

DOKUMENTASI OBSERVASI PENELITIAN LAPANGAN

Dokumentasi Briefing Para Karyawan Sebelum Memulai Aktivitas Pekerjaan



Dokumentasi Persiapan/Pengecekan Sistem Sebelum Memulai Aktivitas Pekerjaan



Dokumentasi Identifikasi KTP Nasabah



Dokumentasi Laporan Akhir Tutup Kantor



11. Dokumentasi Data Transaksi

DOKUMENTASI DATA TRANSAKSI PENELITIAN

Dokumentasi Frekuensi Data Transaksi KCA, FLEKSI, KRASIDA Upc Sukowono

The screenshot displays a performance report for the Sukowono branch. The report includes a table with columns for months (September 2023, October 2023, November 2023) and performance metrics (KPI, KPI2, KPI3, KPI4, KPI5, KPI6, KPI7, KPI8, KPI9, KPI10, KPI11, KPI12). The table lists various products such as KCA, KRASIDA, and others, with corresponding values for each month and metric. A legend at the bottom indicates performance levels: 80% (green), 60% (yellow), and 40% (red).

Dokumentasi Frekuensi Data Transaksi KCA, FLEKSI, KRASIDA Upc Tamanan

The screenshot displays a performance report for the Tamanan branch. The report includes a table with columns for months (September 2023, October 2023, November 2023) and performance metrics (KPI, KPI2, KPI3, KPI4, KPI5, KPI6, KPI7, KPI8, KPI9, KPI10, KPI11, KPI12). The table lists various products such as KCA, KRASIDA, and others, with corresponding values for each month and metric. A legend at the bottom indicates performance levels: 80% (green), 60% (yellow), and 40% (red).

Dokumentasi Frekuensi Data Transaksi KCA, FLEKSI, KRASIDA Cp Bondowoso

The screenshot displays a performance report for the Bondowoso branch. The report includes a table with columns for months (September 2023, October 2023, November 2023) and performance metrics (KPI, KPI2, KPI3, KPI4, KPI5, KPI6, KPI7, KPI8, KPI9, KPI10, KPI11, KPI12). The table lists various products such as KCA, KRASIDA, and others, with corresponding values for each month and metric. A legend at the bottom indicates performance levels: 80% (green), 60% (yellow), and 40% (red).

12. Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



BIODATA PENULIS

Nama : Sri Wahyuni
Nim : 212105010026
Tempat tanggal lahir : Bondowoso, 12 Agustus 2002
Alamat : Desa Gambangan, Kec. Maesan, Kab. Bondowoso
No. Hp : 0895329807081
Email : wahyuniyuni6432@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Prodi : Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan

TK : RA. SABIELIL MUTTAQIEN (2007-2009)
SD : SDN Gambangan 02 (2009-2015)
SMP : SMPN 02 Maesan (2015-2018)
SMK : SMKN 04 Bondowoso (2018-2021)
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)