

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BANK BRI KANTOR
CABANG CIANJUR PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**Dadang Husen Sobana¹, Aisyah Quraisyn², Ayu Kusumawardani³, Dela Hermawati⁴,
Nadia Layusa⁵, Pujiyanti Nurul Putri⁶, Sri Habibah^{7,*}, Widya Nur Agustin⁸**

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Suryakencana
dadanghusensobana@uinsgd.ac.id, aisyahquraisyn2@gmail.com,
kusumawardaniaayu68@gmail.com, delaherma49@gmail.com,
nadialayusa08@gmail.com, pujiyanti259@gmail.com, srihabibah01@gmail.com,
widyanuragustin2@gmail.com

Masuk: 11 Januari 2021

Penerimaan: 23 Februari 2021

Publikasi: 28 Februari 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko yang dilakukan oleh PT. BRI KC Cianjur pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi atau penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko operasional dibagi menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank, diantaranya adalah pembatasan kantor layanan, beban operasional meningkat, dan juga penurunan laba. Faktor penyebab terjadinya risiko operasional dibagi menjadi faktor internal dari bank dan faktor eksternal dari nasabah, cara yang dilakukan oleh BRI KC Cianjur untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada kedua faktor tersebut, mengoptimalkan pengawasan bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan pengawasan bagi nasabah (eksternal).

Kata Kunci: Risiko Operasional, Bank, Masa Pandemi Covid-19

ABSTRACT

This study aims to determine the risk management carried out by PT. BRI KC Cianjur during Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative method with a case study approach. The data collection technique used in this study was interviewed. The analysis technique used in this research is an explanation or exsplanation. The result of this study indicate that operational risk in divided into two, namely the risk to the customer and the risk to the bank, including limitation of service offices, increased operating expenses and decreased profit. The factors that cause operational risk are divided into internal factors from the bank and external factors from customer, the method used by BRI KC Cianjur to overcome operational risk that occurs is to focus on these 2 factors, optimize controlling for all employees (internal) and also optimize controlling for customers (eksternal)

Keywords: *Operasional Risk, Banking, Covid-19 Pandemic Period*

A. PENDAHULUAN

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Jayengsari dan Husaeni, 2021).

Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak (Husaeni dan Jayengsari, 2021).

Berdasarkan undang-undang, struktur perbankan di Indonesia, terdiri atas bank umum dan BPR. Perbedaan utama bank umum dan BPR adalah tidak dapat menerima simpanan berupa giro dan tidak dapat turut serta dalam lalu lintas pembayaran, tidak dapat melakukan kegiatan bisnis dalam valas dan jangkauan kegiatan operasional yang terbatas.

Pada awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan adanya pandemi Covid-19 yang berdampak pada sektor perbankan di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi triwulan II mengalami kontraksi, neraca transaksi berjalan dan transaksi modal mengalami defisit, pelemahan nilai tukar rupiah terhadap dollar Amerika Serikat. Krisis kali ini berbeda dimana pandemi Covid-19 belum pernah terjadi sebelumnya, sehingga diperlukan sinergi stimulus sektor keuangan berupa restrukturisasi kredit/dunia usaha (Aji, Berakon, dan Husin, 2020). Dampaknya bagi ekonomi nasional, kesehatan, dan kesejahteraan menjadi tidak menentu. Agar ekonomi tidak merosot lebih dalam pemerintah melakukan kebijakan pembukaan kembali perekonomian disebut sebagai 'kondisi normal baru'. Ekonomi Indonesia pada saat ini didukung oleh konsumsi masyarakat. Akibat virus Covid-19 ini daya beli yang menurun akan mengakibatkan penurunan produksi dan juga penawaran yang menurun akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan (Naryono, 2020).

Dilansir dari Kompas.com bahwa Sektor perbankan memiliki peranan penting dalam meredam dampak pandemi Covid-19 yang telah merebak di Indonesia sejak Maret lalu. Peralunya, keringanan akan pembiayaan bank menjadi salah satu permintaan dari banyak pihak kepada pemerintah untuk meringankan beban selama pandemi berlangsung. Sebagaimana diketahui, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan kebijakan relaksasi kredit bagi para debitur perbankan sejak April lalu. Aturan yang tertuang dalam Peraturan OJK (POJK) Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Covid-19 itu pun berpotensi diperpanjang hingga tahun depan.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh perbankan adalah terkait dengan risiko operasional yang tanpa diduga sering terjadi pada setiap lembaga keuangan baik perbankan maupun lembaga lainnya. Akhir-akhir ini, atau selama beberapa bulan terakhir di tahun 2020 dunia dikejutkan dengan adanya situasi yang cukup krisis ekonomi ini berdampak pada dunia perbankan, termasuk dunia perbankan di Indonesia.

Akibat dari pandemi Covid-19 ini beberapa perbankan perlu dikaji ulang dalam menghadapi isu-isu krisis yang akan berdampak pada perbankan. Apabila gagal, perbankan dalam mengantisipasi isu krisis akibat Covid-19 akan banyak risiko yang akan terjadi. Karena Pada proses berjalannya sistem perbankan pastilah diiringi dengan risiko yang ada dalam setiap sistem dan juga perkembangannya, termasuk dalam dunia perbankan. Beberapa risiko yang akan timbul dari beberapa faktor termasuk risiko operasional yang akan terjadi, terutamanya pada salah kontribusi sumber daya insani (SDM) sebagai kontributor kinerja sebagai faktor internal perbankan maupun dari nasabah sebagai faktor eksternal.

Risiko operasional adalah salah satu risiko kerugian, akibat oleh proses internal yang kurang memadai perbankan, adanya kegagalan proses internal, adanya kesalahan manusia dan juga sistem dan juga adanya karena eksternal.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) terus berupaya menjaga kualitas aset

perusahaan di tengah berlangsungnya masa pemulihan ekonomi akibat pandemi Covid-19. Sejauh ini, manajemen risiko dan pengelolaan aset yang dilakukan BRI secara prudent telah berdampak positif pada kinerja perusahaan, dengan terjaganya indikator-indikator penting hingga kuartal III/2020.

Efektivitas pengelolaan risiko BRI tercermin dari rasio kredit bermasalah (*Non Performing Loan/NPL*) perusahaan yang terjaga hingga September 2020. Per kuartal III tahun ini NPL BRI ada di angka 3,12%, lebih rendah dari rasio NPL industri perbankan di Indonesia sebesar 3,15% di periode yang sama.

Direktur Manajemen Risiko BRI Agus Sudiarto mengatakan, rasio kredit bermasalah di BRI terjaga karena perusahaan memiliki cara menangani potensi-potensi masalah yang sesuai dan tepat guna di kondisi saat ini. Di antaranya, BRI mampu mengoptimalkan sejumlah program pemerintah seperti subsidi bunga dan restrukturisasi kredit.

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Alasan digunakannya pendekatan studi kasus yaitu: (1) Hasil penelitian sulit untuk dimanipulasi karena penelitian ini hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti; (2) Strategi menggunakan studi kasus sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian ini yaitu “bagaimana” (Yin, 2014). Penelitian ini memiliki fokus pada fenomena saat ini yaitu tentang Risiko Operasional yang terjadi pada BRI KC Cianjur saat masa pandemi Covid-19 ini. Subjek penelitiannya berupa karyawan BRI KC Cianjur yang menguasai bidangnya yaitu bagian supervisor operasional dari BRI KC Cianjur.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden yang diperoleh dari hasil wawancara kepada pihak BRI Kanca Cianjur serta data sekunder yang diperoleh dari studi literatur yang bersumber dari buku, jurnal serta artikel yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara narasumber terkait yaitu karyawan BRI KC Cianjur yang

dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, penelitian ini menggunakan tipe wawancara *open-ended* yang terfokus.

Tipe wawancara *open-ended* adalah wawancara di mana peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa di samping opini mereka mengenai suatu peristiwa yang ada. Sedangkan tipe wawancara terfokus adalah wawancara di mana responden diwawancarai dalam waktu yang pendek, serta studi pustaka yang diperoleh dari buku ataupun jurnal yang berkaitan dengan pembahasan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menurut Yin (2004) yaitu: Pembuatan eksplanasi atau penjelasan. Tujuan pembuatan penjelasan ini adalah untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi atau penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Pembuatan eksplanasi dalam studi kasus dilakukan dalam bentuk naratif. Karena narasi semacam itu tak bisa persis, studi kasus yang baik adalah yang eksplanasinya mencerminkan beberapa proposisi yang signifikan secara teoretis. Pembuatan eksplanasi dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks naratif, yang didapat dari hasil pengumpulan data dan wawancara dari karyawan BRI KC Cianjur.

Penelitian ini memiliki banyak tantangan karena dilakukan pada saat masa pandemi Covid 19, namun penelitian ini tetap dilakukan dengan cara sesuai protokol kesehatan Covid-19 walaupun dengan berbagai keterbatasan, namun penulis berusaha menyajikan penjelasan atau eksplanasi sebaik mungkin.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Risiko Operasional yang Terjadi Pada Bank BRI KC Cianjur

Risiko operasional dihadapi semua bank karena dalam menjalankan bisnis bank tidak bisa dipisahkan dari faktor manusia, prosedur pelayanan, proses administrasi, dan sebagainya. Secara umum, menurut definisi Basel, penyebab risiko operasional adalah faktor manusia, prosedur internal, kegagalan sistem dan faktor eksternal. Risiko operasional dipengaruhi oleh bagus dan rendahnya kualitas pengelolaan manajemen oleh para pemimpin perusahaan atau manajer.

Menurut Husaeni (2017), risiko operasional adalah risiko yang disebabkan kegagalan sistem, *human error*, tidak berfungsinya atau ketidakcukupan internal,

dan adanya problem eksternal. Beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya risiko operasional adalah proses dan infrastruktur (kebijakan, lingkungan, dan pengamanan). Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasal dari sumber daya manusia, prosedur, dan sistem yang dikembangkan di perusahaan bersangkutan dan risiko yang timbul akibat beberapa faktor baik eksternal maupun internal.

Pada masa pandemi Covid-19 terdapat dua faktor risiko operasional yang paling dominan yaitu faktor eksternal dan faktor manusia. Akibat dua faktor tersebut dapat berakibat terhadap proses internal dan sistem bank. Manusia atau karyawan pada bank merupakan aspek vital dalam operasional bank yang sangat mempengaruhi kinerja. Risiko operasional yang berkaitan dengan manusia tentulah berkaitan dengan karyawan bank sebagai pelaku utama dalam operasional bank.

Setiap sektor dalam bisnis baik perbankan maupun perusahaan lainnya tidak luput dari masalah risiko. Risiko-risiko yang timbul terbagi menjadi beberapa risiko dan diantaranya adalah risiko operasional, dan pada penelitian ini kami memfokuskan pada pemasalahan risiko operasional yang timbul pada Bank BRI Kantor Cabang Cianjur khususnya yang terjadi pada masa pandemi wabah *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Secara umum di Bank BRI KC Cianjur mengalami risiko diantaranya:

- Pembatasan kantor layanan dengan membatasi jumlah nasabah dan jumlah karyawan;
- Beban operasional meningkat, karena harus menyediakan handsanitizer, masker, desinfektan yang disediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan;
- Penurunan laba di kantor cabang, ini disebabkan oleh penundaan setoran pinjaman debitur.

Dari hasil wawancara penelitian, dapat disimpulkan bahwa identifikasi risiko operasional dapat dikelompokan sebagai berikut:

Tabel 1. Identifikasi Risiko Operasional

Risiko ke Nasabah	Risiko ke Bank
Pembatasan kantor layanan dengan	Beban operasional meningkat, karena harus menyediakan handsanitizer, masker, desinfektan yang harus disediakan

membatasi jumlah nasabah	dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan. Penurunan laba di kantor cabang, ini disebabkan oleh penundaan setoran pinjaman debitur.
--------------------------	--

2. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Risiko Operasional Pada Bank BRI KC Cianjur

Risiko operasional yang terjadi disebabkan oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal, faktor-faktor tersebut dapat mengganggu berjalannya aktifitas bank. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional dibagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Tabel 2. Faktor Penyebab Risiko Operasional

Faktor Internal	Faktor Eksternal
Pemberlakuan <i>work from home</i> (WFH) dapat menimbulkan beberapa risiko kesalahan manusia, diantaranya manajemen yang buruk dan terlalu bergantung pada karyawan tertentu.	Usaha nasabah menurun dan mengakibatkan tidak sanggup membayar angsuran seperti biasanya, sehingga diberlakukan restrukturisasi besar-besaran.

Pada faktor internal ini dengan memperhatikan manajemen yang ada pada Bank BRI, khususnya Bank BRI KC Cianjur dinilai sudah baik dalam pengorganisasian Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawainya pada masa pandemi Covid-19. Sedangkan faktor eksternal, secara umum diklasifikasikan menjadi beberapa faktor diantaranya yaitu:

a. Sektor Ekonomi Global

Risiko yang timbul karena sektor ekonomi global adalah kredit bermasalah yang semakin besar akibat perekonomian yang menurun. Perekonomian yang menurun mempengaruhi usaha yang dijalankan oleh nasabah, ketika usaha nasabah (debitur) menurun maka akan menimbulkan pinjaman macet.

b. Bencana Nasional

Wabah Covid-19 ini menjadi pandemi global yang juga terjadi di berbagai Negara. Risiko yang timbul karena faktor ini adalah kemungkinan pegawai bagian operasional tertular Covid-19 tinggi karena harus berinteraksi langsung dengan nasabah.

3. Metode Bank BRI KC Cianjur dalam Menanggulangi Risiko Operasional

Bank melakukan analisis terhadap beberapa risiko yang terjadi dengan identifikasi, Bank BRI KC Cianjur memfokuskan pada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Berikut mitigasi risiko yang dilakukan pihak Bank BRI KC Cianjur:

a. Faktor internal

Dalam memitigasi risiko operasional akibat faktor internal ini, Bank BRI KC Cianjur mengoptimalkan *controlling* bagi segenap pegawai terutama dari segi kesehatan pegawai, diantaranya dengan melakukan *rapid test* seluruh pegawai Bank BRI KC Cianjur. Karena bagaimana pun juga karyawan adalah aset terbesar yang dimiliki perusahaan.

b. Faktor eksternal

Membuat kebijakan setoran bagi debitur yang usahanya mengalami penurunan dengan melakukan restrukturisasi kredit, keinginan bunga, maupun dengan cara diberi

Cara Bank BRI KC Cianjur menanggulangi risiko yang terjadi pada masa pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan pegawai, serta melakukan edukasi kepada nasabah tentang pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. Bank BRI memberikan edukasi juga kepada karyawan dan pihak pusat akan memonitor kepada setiap kantor cabang BRI untuk melakukan pemantauan risiko-risiko yang terjadi. Pengelolaan yang optimal dalam penyaluran kredit juga dapat meminimalisasi potensi kerugian yang akan terjadi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian terhadap Bank BRI KC Cianjur menunjukkan bahwa terdapat risiko operasional yang terjadi pada Bank BRI KC Cianjur selama pandemi Covid-19. Di antara risiko

operasional yang terjadi dikelompokkan menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke bank. Risiko ke nasabah yang terjadi yaitu pembatasan kantor layanan dengan membatasi jumlah nasabah. Sedangkan risiko ke bank yang terjadi yaitu beban operasional meningkat karena harus menyediakan handsanitizer, masker, desinfektan untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan, serta penurunan laba yang disebabkan penundaan setoran pinjaman debitur.

Faktor penyebab terjadinya risiko operasional dibagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal dari bank dan faktor eksternal dari nasabah. Cara yang dilakukan Bank BRI KC Cianjur untuk menanggulangi risiko operasional adalah dengan memfokuskan kepada dua faktor tersebut, yaitu mengoptimalkan *controlling* bagi segenap pegawai (internal) dan juga mengoptimalkan *controlling* bagi nasabah (eksternal).

REFERENSI

- Aji, H. M., Berakon, I., & Husin, M. M., "COVID-19 and E-Wallet Usage Intention: A Multigroup Analysis Between Indonesia and Malaysia", *Cogent Business & Management*, Vol. 7 No. 1 (2020): 180-181.
- Bank Rakyat Indonesia, Info Perusahaan, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada Senin, 28 Desember 2020, Pukul 07.27 WIB.
- Hayati, S. (2017). *Manajemen Risiko Untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro*. Andi.
- Husaeni, U.A. (2017). Determinan Profitabilitas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia. *Ekspansi*. 9(1), 155-163.
- Ikatan Bankir Indonesia. (n.d.). *Manajemen Risiko 3*. Gramedia Pustaka Utama.
- Jayengsari, R. and UA Husaeni. 2021. THE ROLE OF BAITUL MAAL WA TAMWIL IN ALLEVIATING POVERTY IN CIANJUR REGENCY, WEST JAVA. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*. 5(1), 56-66.
- Kompas, Enam Bulan Pandemi Bagaimana Kondisi Perbankan Nasional, <https://money.kompas.com/read/2020/09/17/153400226/enam-bulan-pandemi-bagaimana-kondisi-perbankan-nasional-?>, diakses pada Senin, 28 Desember 2020, pukul 08.01 WIB.
- Robert K. Yin. (2014). *Studi Kasus Desain & Metode*. PT Raja Grafindo Persada.
- Naryono, E. (2020). *Impact of National Disaster Covid-19, Indonesia Towards Economic Recession*. 1–10. <https://doi.org/10.31219/osf.io/5cj3d>
- Sindonews, Manajemen Risiko yang Prudent Bikin Kinerja BRI Positif, diakses pada Senin, 28 Desember 2020, Pukul 07.45 WIB.
- UA Husaeni and R Jayengsari. 2020. Implementation of Corporate Governance in Fraud Prevention in Islamic Banking. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*. 8(3), 453-471.

Wawancara dengan Dedi Siswanto, tanggal 26 Nopember 2020, di Bank BRI Kantor Cabang Cianjur, pukul 16.00 – 17.00 WIB.