

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PEGADAIAN SYARIAH KC. BENGKULU DI MASA PANDEMI COVID-19

Rendi Agustian, Deni iswandi, Badaruddin Nurhab

Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

e-mail: rendyagustian0402@gmail.com, deniiswandi333@gmail.com, b85nurhab@gmail.com

Abstract: Operational risk is an important effort that must be carried out by every company, including sharia pawnshops, as an effort to minimize losses due to risks that occur. This study aims to determine the operational risk management conducted by PT. KC sharia pawnshop. Bengkulu during the covid 19 pandemic. This research method uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques for this study were collected through interviews with related parties at the research site. The results of this study indicate that operational risk is divided into two, namely risk to customers and risk to sharia pawnshops, including: Submission of information about products that are not comprehensive, limiting office hours, services, increasing operating expenses and decreasing profits. Factors causing operational risk are divided into internal factors from sharia pawnshops and external factors from customers, the way that is done by PT. KC sharia pawnshop. Bengkulu to overcome operational risks that occur is to focus on these two factors, optimizing controlling for all employees (internal) and also optimizing controlling for customers (external).

Keywords: Operational Risk, Sharia Pawnshop, Covid-19 Pandemic

Abstrak: Risiko operasional merupakan upaya penting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan termasuk pegadaian syariah, sebagai upaya meminimalisir kerugian akibat risiko yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko operasional yang dilakukan PT. pegadaian syariah KC. Bengkulu di masa pandemi covid 19. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait ditempat penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko operasional dibagi menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke pegadaian syariah, diantaranya adalah: Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh, pembatasan jam kantor, layanan, peningkatan beban operasional dan penurunan laba. Faktor penyebab terjadinya resiko operasional dibagi menjadi faktor internal dari pegadaian syariah dan faktor eksternal dari nasabah, cara yang dilakukan oleh PT. pegadaian syariah KC. Bengkulu untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan fokus pada dua faktor tersebut, mengoptimalkan controlling bagi segenap karyawan (internal) dan juga mengoptimalkan controlling bagi nasabah (eksternal).

Kata kunci: Risiko Operasional, Pegadaian Syariah, Pandemi Covid-19

A. PENDAHULUAN

Islam merupakan suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu di dalam aspek kehidupan yang menyangkut sektor ekonomi dan transaksi keuangan, Islam juga memberikan petunjuk yang dinamis. Dalam situasi ini Islam menggunakan prinsip-prinsip syariah, karena diharapkan dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah bisa memberikan kemaslahatan kepada umat manusia. Negara seperti Indonesia yang merupakan negara berkembang yang dimana masih banyak masyarakatnya berada dalam garis kemiskinan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari ataupun untuk modal kegiatan usaha mereka lebih memilih melakukan pinjam meminjam pada suatu lembaga baik itu lembaga formal maupun lembaga informal. Pada situasi ini perusahaan pegadaian adalah salah satu pilihan yang dibutuhkan masyarakat pada

saat sekarang ini.¹

Secara umum pengertian usaha gadai merupakan kegiatan untuk memperoleh sejumlah uang dengan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.²

Dalam kehidupan masyarakat lembaga gadai dikenal sebagai lembaga jaminan untuk mendapatkan dana yang digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Lembaga pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang kegiatan utamanya adalah bergerak bidang pinjaman atau jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Sejarah Pegadaian diawali pada tanggal 20 Agustus 1746 didirikan di Batavia pada saat Pemerintah Belanda (VOC). Mereka mendirikan suatu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai yang dikenal dengan nama Bank Van Leening. Status lembaga Pegadaian sudah beberapa kali mengalami perubahan, pada tanggal 1 Januari 1961 sebagai Perusahaan Negara (PN) kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 berubah menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) kemudian berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) selanjutnya diubah lagi menjadi Perusahaan Umum dan sekarang dikenal sebagai PT. Pegadaian (Persero).

Indonesia memiliki Peraturan hukum yang terkait dengan lembaga jaminan gadai yang tercantum dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama (MUI) No. 25/DSN/MUI/III/2002 berhubungan dengan Rahn (Gadai) dan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No.107 berkenaan dengan Akuntansi Ijarah. Pada perkembangannya, PT. Pegadaian (Persero) melakukan pengembangan gadai dengan prinsip-prinsip syariah karena bisnis syariah mempunyai peluang yang cukup besar. Apalagi mayoritas penduduk di Indonesia merupakan seorang muslim, dimana mereka sangat membutuhkan jasa pegadaian dengan prinsip-prinsip syariah. Sejak Januari 2003 diberlakukannya sistem gadai syariah di PT. Pegadaian (Persero). Pada sistem syariah yang diberlakukan di PT. Pegadaian (Persero) diharapkan bisa memberikan keringanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pinjaman tanpa bunga dan halal.³

Hadirnya lembaga keuangan berbasis syariah di Indonesia merupakan fenomena yang bisa dikatakan baru dan menarik dalam bisnis keuangan modern. Perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah seperti asuransi syariah, pasar modal syariah, *leasing* syariah, pegadaian syariah dan bentuk bisnis syariah lainnya mulai berkembang dengan pesat. Bersamaan dengan perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian memarak di Indonesia, sektor pegadaian juga ikut mengalami perkembangan. Pegadaian syariah hadir dalam bentuk kerja sama bank syariah dengan perum pegadaian membentuk unit layanan gadai syariah.⁴

PT. Pegadaian (Persero) terus menunjukkan kinerja positif meski tengah dilanda pandemi Covid-19 sepanjang tahun anggaran 2020. Hal ini terbukti dengan kenaikan

¹Arum Satria Rini, "Risiko Pada Produk Rahn Elektronik Di Unit Pegadaian Syariah Jalan Semangka Kota Bengkulu" (IAIN Bengkulu, 2017).

²Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 25.

³Adilla Sarah Erangga, "*Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya*," *Akunesa* (2013), hlm. 1–22.

⁴Fadia Rima Inayatni, "Pegadaian Syariah," *Academia* (2021), hlm. 3.

Pendapatan Usaha meningkat 24,27 persen dari tahun 2019 sebesar Rp17,67 triliun menjadi Rp21,96 triliun. Sementara itu dari sisi Aset naik 9,40 persen dari tahun 2019 sebesar Rp65,32 triliun menjadi Rp71,47 triliun di tahun 2020. Bukan hanya itu, jumlah nasabah yang dilayani pun, mengalami peningkatan sebesar 22,15 persen dari 13,86 juta orang menjadi 16,93 juta orang. Adapun *omzet* pembiayaan yang disalurkan terdapat peningkatan 13,34 persen dari tahun 2019 sebesar Rp145,63 triliun menjadi Rp165,06 triliun pada tahun 2020.⁵

Meski begitu pegadaian menyampaikan, bisnis syariah pada tahun ini lebih berat pertumbuhannya dikarenakan banyak produk-produk yang berbasis non gadai atau rahn yang masih terkontraksi akibat terdampak pandemi *covid-19*.⁶ Pada situasi seperti ini memiliki potensi yang bisa meningkatkan risiko pada pegadaian syariah dimana semuanya perlu dikelola. Oleh karena itu risiko operasional di Pegadaian Syari'ah perlu diperhatikan. Setiap perusahaan untuk mencapai suatu tujuan pasti dihadapkan dengan berbagai kendala dan hambatan, baik itu kendala teknis ataupun kendala operasional. kendala dan hambatan tersebut merupakan suatu konsekuensi logis dalam mencapai tujuan yang akan dihadapi oleh setiap perusahaan. Dan semua masalah yang bisa mengakibatkan suatu kerugian bagi sebuah perusahaan hal ini yang dikenal sebagai risiko.⁷

Risiko operasional ialah resiko yang umumnya berasal dari masalah yang ada dalam perusahaan (*internal*), dimana resiko ini terjadi dikarenakan lemahnya sistem control manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak dalam perusahaan.⁸ Risiko operasional lainnya yang dapat terjadi adalah risiko akibat bencana alam (*force majour*) yang sering disebut dengan risiko *katastrofe*.⁹ Ada beberapa kendala yang dialami oleh pegadaian syariah diantaranya berkaitan dengan risiko operasional yang tidak terduga yang biasa terjadi pada setiap lembaga pegadaian ataupun lembaga keuangan lainnya. Pada beberapa bulan terakhir tepatnya pada bulan maret tahun 2020 kemarin. Digemparkan dengan adanya makhluk berukuran kurang dari 100 nanometer (satu meter setara dengan satu miliar nanometer) itu telah menimbulkan krisis multiaspek di bumi nusantara.¹⁰ Hal ini berdampak pada lembaga keuangan Bank ataupun Non Bank. Dalam hal ini termasuk juga dunia pegadaian syari'ah yang ada di Indonesia. Dampak dari adanya pandemi *Covid-19* pada tahun ini ada sebagian pegadaian syariah harus diperhatikan kembali guna menghadapi rumor buruk yang berdampak pada pegadaian syariah. Sebab dalam proses beroperasinya sistem di pegadaian syariah tidak lepas dari risiko yang ada dalam sistem dan perkembangannya. Beberapa risiko operasional yang akan terjadi di pegadaian syariah terutamanya kesalahan dari sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor internal pegadaian syariah maupun dari nasabah sebagai faktor eksternal.

Dilansir dari Kontan.id adanya perubahan yang terjadi di dunia pegadaian di tahun ini, termasuk juga pegadaian syari'ah. Guna mencegah penyebaran *Covid-19*, di kawasan

⁵Budiarta, "Pegadaian Raih Kinerja Positif Di Masa Pandemi 2020," *Balipuspanews.Com*, last modified 2021, <https://www.balipuspanews.com/masa-pandemi-pegadaian-raih-kinerja-positif.html>.

⁶Mayasari Selvi, "Bisnis Gadai Syariah Masih Terkonstraksi Di Tahun Ini," *Kontan.Co.Id*, last modified 2021, <https://keuangan.kontan.co.id/news/bisnis-gadai-syariah-masih-terkonstraksi-di-tahun-ini>.

⁷Arum Satria Rini, "Risiko Pada Produk Rahn Elektronik Di Unit Pegadaian Syariah Jalan Semangka Kota Bengkulu."

⁸Irham fahmi, *Manajemen Risiko* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 54.

⁹Binti Mutafarida, "Macam-Macam Risiko Dalam Bank Syariah," *Wadiah* 1, no. 2 (2019), hlm. 11.

¹⁰Mulyadi Muslim, "Penerapan Pembebasan Denda Kepada Nasabah Yang Terkena Dampak Pandemi Covid-19 Pada KSPPS Kota Padang," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 18, no. 1 (2021), hlm. 97.

Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dari 748 unit layanan, PT Pegadaian (Persero) menutup sementara operasional sebanyak 394 unit. Kantor operasional yang ditutup yaitu Unit kecil yang lebih dikenal oleh masyarakat atau unit pelayanan Cabang. Sedangkan untuk Kantor cabang tidak ditutup, sehingga nasabah tetap bisa bertransaksi di *outlet*. Pegadaian menyadari bahwa Masyarakat masih memerlukan keberadaan Pegadaian dalam hal penyediaan dana yang cepat dan mudah.

Manajemen risiko dapat diartikan sebagai usaha proaktif dalam mengenali dan mengelola kejadian internal dan ancaman dari luar yang dapat memberikan efek bagi kesuksesan organisasi.¹¹ Proses manajemen risiko dimulai dari tindakan seluruh entitas terkait didalam perusahaan yang didalamnya terdapat berbagai tahapan yang saling berkaitan dan berulang untuk saling melengkapi dan menyempurnakan.¹² Perusahaan yang melakukan proses manajemen risiko akan semakin sadar dan siap menghadapi kemungkinan terjadinya risiko yang potensial terjadi.¹³ Manajemen resiko dibutuhkan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan berbagai macam resiko.¹⁴ Manajemen risiko bagi pegadaian bisa dipastikan hanya mengarah ke satu titik yakni risiko operasional. Siapapun yang mengendalikannya arah itu pasti menuju pada risiko operasional.¹⁵ Dalam hal ini risiko operasional yaitu resiko ke pelanggan (*eksternal*) dan resiko dalam pegadaian syariah (*internal*), seperti pembatasan jam layanan dan peningkatan beban operasional. Resiko operasional pada masa pandemi covid 19 yang dialami oleh pegadaian syari'ah yaitu resiko yang mesti benar-benar dikelola secara baik dan tepat. Sehingga dengan adanya penelitian ini harapannya bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam menerapkan manajemen resiko operasional pada Pegadaian Syariah kota Bengkulu.

Dari upaya yang dilakukan oleh peneliti sejauh ini belum menemukan suatu penelitian terdahulu yang mengkaji penelitian yang pernah dilakukan. Akan tetapi dari beberapa penelitian terdahulu penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul penelitian ini, antara lain: Pertama penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahmani Timorita Yulianti dalam jurnal yang berjudul "Manajemen Risiko Perbankan Syariah" tahun 2009 penelitian ini membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen risiko pada perbankan syariah dari profil risikonya dan peran DPS (Dewan Pengawas Syariah) dalam berkontribusi untuk mengelola risiko yang muncul.¹⁶ Yang kedua penelitian dari Moh Solachuddin Zulfa terdapat dalam jurnal berjudul " Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah" tahun 2014 penelitian ini berfokus pada operasional pembiayaan murabahah, untuk mengetahui risiko yang terkait dengan pembiayaan murabahah dan untuk mengetahui bagaimana manajemen risiko BMT Amanah

¹¹Ratih Ardia Sari, Rahmi Yuniarti, and Debrina Puspita A, "Analisa Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang," *Journal of Industrial Engineering Management* 2, no. 2 (2017), hlm. 41.

¹²Fachri Akbar Fatin Fadhilah Hasib, "Proses Manajemen Risiko Operasional Di Bni Syariah KC Mikro Rungkut Surabaya," *Jurnal Nisbah* 3, no. 1 (2017), hlm. 328.

¹³Taufik Rahmawan Sucipto, Bambang Kurniawan, "Analisis Pengendalian Risiko Produk Gadaai Perhiasan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi," *IJEB* 2, no. 2 (2017), hlm. 118.

¹⁴Muhammad Iqbal Fasa, "Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia," *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, no. 2 (2016), hlm. 36.

¹⁵Qori Audina Siregar, *Aspek Risiko Gadaai Emas Pada PT Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sadabuan Kota Padangsidimpuan*, (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2018).

¹⁶Rahmani Timorita Yulianti, "Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah," *La_Riba* Vol. 3. No. 2 (2009), hlm. 151–165.

Kudus dalam mengatasi risiko yang terkait dengan pembiayaan murabahah.¹⁷ Yang ketiga peneliti yang dilakukan oleh Yulia Agustina yang berjudul “ Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bunga Banjarmasin” tahun 2018 penelitian ini membahas tentang manajemen risiko operasional gadai syariah pada penggadaian cabang syariah kebun bunga Banjarmasin berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.05/2015 tentang penerapan manajemen risiko bagi lembaga jasa keuangan Non-Bank.¹⁸ Yang keempat penelitian yang dilakukan oleh Eki Nur Cahyati (Mahasiswa IAIN Surakarta Jurusan Perbankan Syariah) yang berjudul “ Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru” tahun 2019 penelitian ini membahas tentang manajemen risiko pada pembiayaan mulia dilakukan dengan cara : identifikasi risiko, penilaian risiko, antisipasi risiko, dan monitoring risiko¹⁹

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu risiko operasional menjadi dua faktor antara lain faktor dari dalam (internal) karyawan pegadaian syariah ataupun faktor dari luar (eksternal) pelanggan. Dengan demikian tujuan yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana risiko operasional pegadaian syariah KC. Bengkulu pada masa pandemi covid-19.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan strategi studi kasus.²⁰ Alasan digunakannya pendekatan studi kasus, diantaranya adalah hasil penelitian sulit untuk dimanipulasi karena penelitian ini hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti dan strategi menggunakan studi kasus sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian ini yaitu “bagaimana”.²¹

Penelitian ini mempunyai titik fokus pada kejadian saat ini ialah tentang Risiko Operasional yang terjadi di Pegadaian Syari’ah KC. Bengkulu pada masa pandemi Covid-19. Sasaran penelitian ialah para karyawan Pegadaian Syari’ah KC. Bengkulu yang paham dibidang operasional di Pegadaian Syari’ah KC. Bengkulu.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara. Serta sumber sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.²²

¹⁷Moh Solachuddin Zulfa, *Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah, Iqtishadia*. Vol. 7 No. 1 (2014), hlm. 157–178.

¹⁸Yulia Agustina, “Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pada Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bunga Banjarmasin” (Politeknik Negeri Banjarmasin, 2018).

¹⁹Eki Nur Cahyati, “Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru” (IAIN Surakarta, 2019).

²⁰Ana Zuliatin Nadhiroh and Noven Suprayogi, “Pengelolaan Risiko Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah” 5, no. 12 (2018), hlm. 999.

²¹Abdurrohman Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, “Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Al-Intaj* 6, no. 2 (2020), hlm. 40.

²²Angky Febriansyah, “Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung,” *Jurnal Riset Akuntansi* 8, no. 2 (2017), hlm. 23.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan cara wawancara narasumber kepada karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu dengan menggunakan protokol kesehatan *covid-19*. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*) dengan tujuan menghimpun informasi dari *interviewee*. *Interviewee* pada penelitian kualitatif merupakan informan yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh.²³ Teknik wawancara yang dipakai dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam dilakukan pada konteks observasi partisipasi. Peneliti terlibat secara *intensif* dengan *setting* penelitian terutama pada keterlibatannya dalam kehidupan informan.²⁴ Dengan demikian wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antar peneliti sebagai pewawancara dengan informan yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi.²⁵ Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data dengan buku, arsip, dan lain sebagainya yang terdapat di perpustakaan dan sekitar tempat penelitian di Pegadaian Syari'ah KC. Bengkulu.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Pembuatan eksplanasi/penjelasan. Tujuan pembuatan penjelasan ini yaitu untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi/penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Pembuatan eksplanasi dalam studi kasus dilakukan dalam bentuk naratif. Studi kasus yang baik yaitu eksplanasinya mencerminkan beberapa proposisi yang signifikan secara teoretis.²⁶ Pembuatan eksplanasi dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks naratif, yang didapat dari hasil pengumpulan data dan wawancara dari karyawan Pegadaian Syari'ah KC. Bengkulu.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Risiko Operasional pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu

Risiko Operasional adalah resiko kerugian langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari proses internal yang tidak memadai ataupun proses internal yang gagal, juga sebagai akibat dari orang, dari sistem atau dari kejadian internal. Ada beberapa Risiko operasional antara lain: resiko yang bersumber dari proses, resiko yang bersumber dari orang, resiko yang bersumber dari sistem, resiko yang bersumber dari suatu peristiwa.²⁷ Risiko operasional merupakan resiko yang disebabkan oleh kurang berfungsinya proses internal, *human error*, kegagalan sistem teknologi, atau akibat permasalahan eksternal.²⁸

Definisi risiko operasional telah diatur pada Peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016, yaitu risiko yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau adanya kejadian eksternal yang berdampak pada

²³Djama'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.129.

²⁴*Ibid.*, hlm. 130.

²⁵*Ibid.*, hlm. 131.

²⁶Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19."

²⁷Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* (jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 210–212.

²⁸N. Capriani and I. Dana, "Pengaruh Risiko Kredit Risiko Operasional Dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas Bpr Di Kota Denpasar," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5, no. 3 (2016), hlm.1490.

kegiatan operasional.²⁹ Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasal dari kesalahan sistem, prosedur dan sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut dan resiko yang timbul akibat dari faktor internal maupun eksternal.

Informan dalam penelitian ini adalah tiga orang karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu yaitu marketing executive, supervisor operasional dan penaksir cabang. Ketiga orang tersebut dipilih karena dianggap sebagai pihak yang mengetahui mengenai bagaimana risiko operasional pegadaian syariah KC. Bengkulu pada masa pandemi covid-19.

Berbicara mengenai bisnis, tentunya tidak terlepas dan dihadapkan pada risiko yang akan dihadapi. Risiko tidak hanya muncul karena adanya faktor internal perusahaan melainkan juga dari faktor eksternal perusahaan yang menuntut perusahaan agar lebih peduli akan risiko tersebut.³⁰

Hasil dari penelitian ini tentang identifikasi risiko yang ditanyakan kepada karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu yang dapat diuraikan yaitu: “Secara umum di pegadaian rata-rata mengalami kasus yang sama diantaranya: (1) Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh (2) Pembatasan jam kantor layanan (3) Beban operasional meningkat, karena harus menyediakan Handsanitizer, Masker, Desinfektan yang disediakan dalam untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan; (4) melakukan Rapidtest selama dua minggu sekali kepada seluruh karyawan (5) Penurunan laba pada Pegadaian Syariah, dikarenakan adanya penunggakan dari beberapa nasabah selama pandemi covid-19 disebabkan nasabah rata-rata pelaku usaha. ” Dari hasil wawancara di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu, disimpulkan bahwa identifikasi risiko operasional dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu risiko pelanggan dan risiko pegadaian.

Risiko pelanggan diantaranya adalah penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh dan pembatasan jam layanan kantor. Sedangkan risiko pegadaian diantaranya adalah Peningkatan Beban operasional, khususnya menyediakan protokol kesehatan covid-19 seperti Masker, *Handsanitizer*, dan *Disinfektan* untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor dan para karyawan; melakukan *Rapidtest* selama dua minggu sekali untuk menjaga kesehatan dari setiap karyawan; penurunan laba pada Pegadaian Syariah.

2. Faktor Penyebab Risiko Operasional di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu

Ada beberapa faktor penyebab risiko operasional yang terjadi, antara lain menghambat kegiatan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu bahwa faktor penyebab Risiko Operasional ada dua, yaitu faktor dari dalam (internal) dan faktor dari luar (eksternal). Faktor internal diantaranya adalah Human error terjadi karena adanya kesalahan penaksiran harga oleh karyawan dan karyawan mudah terpapar covid-19 karena bersentuhan langsung dengan pelanggan. Sedangkan pada faktor eksternal adalah Adanya wanprestasi dari nasabah dikarenakan beberapa nasabah yang memiliki latar belakang usaha mikro tidak mendapatkan pemasukan sejak pandemi covid-19.

²⁹Carnival Wijayanto, “Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/ POJK.03/ 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Perekrutan Personalia Bagi Bank Umum (Studi Di PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kota Malang),” *Jurnal Hukum* (2017), <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/2414>.

³⁰Murdika Berliana As Sajjad et al., “Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Cuanki Asoy Jember),” *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 18, no. 1 (2020), hlm. 52.

Pada faktor internal ini dengan memperhatikan manajemen yang ada pada Pegadaian Syariah, khususnya Pegadaian syariah KC. Bengkulu dinilai sudah cukup baik dalam pengorganisasian Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawannya 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 mengalami menurun maka akan menimbulkan keterlambatan dalam membayar angsuran.

b. Peristiwa tak terduga

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

c. Peraturan pemerintah

Peraturan pemerintah yang menerapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan mengharuskan semua orang menggunakan protokol kesehatan seperti memakai masker, menggunakan *Handsanitizer* dan menjaga jarak. Untuk pegadaian syariah KC. Bengkulu dalam operasionalnya melakukan pengukuran suhu setiap nasabah yang ingin betransaksi ke pegadaian.

3. Cara Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Menanggulangi Resiko Operasional

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa pegadaian syariah KC. Bengkulu melakukan analisis terhadap beberapa risiko yang terjadi dengan identifikasi, Pegadaian Syariah KC. Bengkulu memfokuskan pada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Berikut mitigasi risiko yang dilakukan pihak Pegadaian syariah KC. Bengkulu:

a. Faktor internal

Dalam memitigasi risiko operasional akibat faktor internal ini, Pegadaian syariah KC. Bengkulu mengoptimalkan *controlling* bagi segenap karyawan terutama dari segi kesehatan karyawan baik fisik maupun psikis yang baik yang berdampak pada kinerja yang optimal, melakukan evaluasi biaya operasional yang seharusnya digunakan untuk melakukan *event-event* dialihkan ke biaya penanggulangan covid-19 seperti pembelian *handsanitizer*, masker, pengukur suhu dan biaya *rapidtest* terhadap seluruh karyawan Pegadaian syariah KC. Bengkulu. Karena karyawan merupakan aset yang dimiliki perusahaan, melakukan kegiatan *morning briefing* dengan menggunakan aplikasi *zoom* sebanyak dua kali dalam seminggu. Pegadaian Syariah KC. Bengkulu juga memberikan edukasi kepada karyawan tentang pandemi Covid-19, membentuk tim khusus terhadap pengelolaan risiko agar dapat meminimalisasi potensi kerugian yang akan terjadi dan memantau kondisi dan situasi kinerja pada masa pandemi covid-19.

b. Faktor eksternal

Pegadaian Syariah KC. Bengkulu menanggulangi risiko yang terjadi pada masa pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan karyawan, serta melakukan edukasi kepada nasabah tentang pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. Membuat kebijakan dengan memberikan restrukturisasi

pinjaman selama masa pandemi *covid-19* bagi nasabah yaitu memberikan jangka waktu dalam pembayaran angsuran, melakukan *controlling* dengan cara pengecekan ulang usaha, menelpon nasabah kapan bisa membayar angsuran. Dan untuk penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh pegadaian syariah terus mengedepankan digitalisasi agar tetap terhubung kepada nasabah dengan baik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan hasil penelitian di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu bahwa adanya risiko operasional yang dialami di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu pada masa pandemi Covid-19. Risiko Operasional yang terjadi antara lain risiko ke pelanggan dan risiko ke karyawan Pegadaian. Risiko ke pelanggan yang terjadi ialah Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh dan pembatasan jam kantor layanan. Sedangkan risiko ke Pegadaian yaitu peningkatan beban operasional, khususnya menyediakan protokol kesehatan Covid-19 seperti: Masker, *Handsanitizer*, dan *Disinfektan* untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor dan para karyawan, melakukan Rapidtest dan penurunan laba pada Pegadaian Syariah. Faktor penyebab terjadinya risiko operasional dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor dari dalam (internal) karyawan pegadaian dan faktor dari luar (eksternal) pelanggan, cara Pegadaian Syariah KC. Bengkulu untuk mengantisipasi risiko operasional yang terjadi yaitu memaksimalkan *controlling* dengan melakukan kegiatan *morning briefing* melalui aplikasi *zoom* untuk karyawan dan melakukan *controlling* dengan cara pengecekan ulang usaha para nasabah Pegadaian Syariah.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Adilla Sarah Erangga. "Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya." *Akunesa* (2013).
- Ardia Sari, Ratih, Rahmi Yuniarti, and Debrina Puspita A. "Analisa Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang." *Journal of Industrial Engineering Management* 2, No. 2 (2017).
- Arum Satria Rini. "Risiko Pada Produk Rahn Elektronik Di Unit Pegadaian Syariah Jalan Semangka Kota Bengkulu." IAIN Bengkulu, 2017.
- Budiarta. "Pegadaian Raih Kinerja Positif Di Masa Pandemi 2020." *Balipuspanews.Com*. Last modified 2021. <https://www.balipuspanews.com/masa-pandemi-pegadaian-raih-kinerja-positif.html>.
- Capriani, N., and I. Dana. "Pengaruh Risiko Kredit Risiko Operasional Dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas Bpr Di Kota Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5, No. 3 (2016).
- Carnival Wijayanto. "Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/ POJK.03/ 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Perekrutan Personalia Bagi Bank Umum (Studi Di PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kota Malang)." *Jurnal Hukum* (2017). <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/2414>.
- Djama'an Satori dan Aan Komariah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Eki Nur Cahyati. "Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru." IAIN Surakarta, 2019.
- Fadia Rima Inayatni. "Pegadaian Syariah." *Academia* (2021).

- Fasa, Muhammad Iqbal. "Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia." *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No. 2 (2016).
- Fatin Fadhilah Hasib, Fachri Akbar. "Proses Manajemen Risiko Operasional Di Bni Syariah KC Mikro Rungkut Surabaya." *Jurnal Nisbah* 3, No. 1 (2017).
- Febriansyah, Angky. "Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung." *Jurnal Riset Akuntansi* 8, No. 2 (2017).
- Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, Abdurrohman. "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19." *Al- Intaj* 6, No. 2 (2020).
- Herman Darmawi. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Irham fahmi. *Manajemen Risiko*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Mayasari Selvi. "Bisnis Gadai Syariah Masih Terkonstraksi Di Tahun Ini." *Kontan.Co.Id*. Last modified 2021. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bisnis-gadai-syariah-masih-terkonstraksi-di-tahun-ini>.
- Muslim, Mulyadi. "Penerapan Pembebasan Denda Kepada Nasabah Yang Terkena Dampak Pandemi Covid-19 Pada KSPPS Kota Padang." *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 18, No. 1 (2021).
- Mutafarida, Binti. "Macam-Macam Risiko Dalam Bank Syariah." *Wadiah* 1, no. 2 (2019).
- Nadhiroh, Ana Zuliatin, and Noven Suprayogi. "Pengelolaan Risiko Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah" 5, No. 12 (2018).
- Qori Audina Siregar. *Aspek Risiko Gadai Emas Pada PT Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sadabuan Kota Padangsidimpuan*. Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2018.
- Sajjad, Murdika Berliana As, Salsabila Dea Kalista, Mualif Zidan, and Johan Christian. "Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Cuanki Asoy Jember)." *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 18, No. 1 (2020).
- Sucipto, Bambang Kurniawan, Taufik Rahmawan. "Analisis Pengendalian Risiko Produk Gadai Perhiasan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi." *IJEB* 2, No. 2 (2017).
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Yulia Agustina. "Ananilis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pada Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bunga Banjarmasin." Politeknik Negeri Banjarmasin, 2018.
- Yulianti, Rahmani Timorita. "Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah." *La_Riba* 3, No. 2 (2009).
- Zulfa, Moh Solachuddin. "Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Muraba'ah Di BMT Amanah." *Iqtishadia* 7, No. 1 (2014).