

Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Produk Tabungan Haji di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan

Musyfiqur Rahman¹, Khotibul Umam²

¹ UIN Madura, Indonesia. E-mail: afiqzaen32@gmail.com

² UIN Madura, Indonesia. E-mail: khotibul_umam@iainmadura.ac.id

Abstract: Hajj savings is an important product in Islamic banking that assists Muslims in financially planning their pilgrimage. This study analyzes the implementation of operational risk management on the hajj savings product at BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, aiming to identify the supporting factors, obstacles, and its impact on product success. A qualitative method was employed through observation, interviews, and documentation to comprehensively collect primary and secondary data. The analysis shows that effective risk management practices, such as the use of the digital Setrik application and standardized procedures, can minimize operational risks like human errors and fraud. The main supporting factors include quality human resources, adequate technology, and customer loyalty; while the obstacles consist of limited network coverage in remote areas, account officers' time management, and low technological literacy among elderly customers. The positive impacts of effective risk management include increased customer satisfaction and growth in the hajj savings portfolio, whereas neglecting operational risk may cause financial losses and erosion of customer trust. The study's implications emphasize strengthening the integration between risk management and business strategies to ensure the sustainability and competitiveness of Islamic banking.

Keywords: Risk Management; Operational Risk; BPRS Bhakti Sumekar;

Abstrak: Tabungan haji merupakan produk penting dalam perbankan syariah yang membantu umat Muslim merencanakan ibadah haji secara finansial. Penelitian ini menganalisis implementasi manajemen risiko operasional pada produk tabungan haji di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, dengan tujuan mengidentifikasi faktor pendukung, penghambat, serta dampaknya terhadap keberhasilan produk. Metode kualitatif digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data primer dan sekunder secara komprehensif. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif, seperti penggunaan aplikasi digital Setrik dan penerapan prosedur standar, mampu meminimalisasi risiko operasional seperti human error dan kecurangan. Faktor pendukung utama meliputi kualitas sumber daya manusia, teknologi yang memadai, dan loyalitas nasabah; sedangkan penghambatnya adalah keterbatasan jaringan di area terpencil, manajemen waktu AO, dan rendahnya literasi teknologi pada nasabah lansia. Dampak positif dari manajemen risiko yang baik berupa meningkatnya kepuasan nasabah dan pertumbuhan portofolio tabungan haji, sementara pengabaian risiko operasional dapat menimbulkan kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan nasabah. Implikasi penelitian ini mendorong penguatan integrasi antara manajemen risiko dan strategi bisnis untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing perbankan syariah.

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Risiko Operasional; BPRS Bhakti Sumekar;

1. PENDAHULUAN

Tabungan merupakan produk perbankan yang diminati berbagai kalangan masyarakat, mulai dari pelajar, pengusaha, hingga masyarakat umum. Dalam perspektif Islam, menabung merupakan tindakan yang dianjurkan karena mengajarkan umat Muslim untuk mempersiapkan diri menghadapi kebutuhan masa depan yang tidak terduga (Antonio, 2001). Aktivitas menabung tidak hanya berfungsi sebagai penyedia dana darurat, tetapi juga membentuk karakter hemat dan mencegah perilaku berhutang berlebihan (Wahyudi, 2022).

Antusiasme masyarakat terhadap produk perbankan syariah tercermin dari data statistik yang menunjukkan pertumbuhan signifikan. Per 30 Juni 2024, total nominal simpanan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) mencapai Rp18,3 triliun atau 11,0% dari total simpanan BPR secara keseluruhan, dengan jumlah rekening sebesar 2.648.435 rekening (16,4% dari seluruh rekening BPR) (Debby Febiyansyah Wahyudi, 2022). Data tersebut mengindikasikan meningkatnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam aktivitas keuangan syariah, sekaligus menunjukkan kinerja positif industri perbankan syariah dalam menarik minat nasabah.

Total nominal simpanan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) per 30 Juni 2024 mencapai Rp18,3 triliun (11,0% dari total simpanan BPR) dengan jumlah rekening sebesar 2.648.435 rekening (16,4% dari seluruh rekening BPR) (Debby Febiyansyah Wahyudi, 2022). Data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang memahami dan tertarik dengan produk-produk perbankan/lembaga keuangan syariah, serta semakin banyak orang yang berpartisipasi dalam aktivitas keuangan syariah. Selain itu, kinerja perbankan syariah yang positif menunjukkan bahwa industri ini semakin berkembang dan mampu menarik minat masyarakat untuk menabung serta melakukan transaksi di bank syariah.

Meskipun menunjukkan pertumbuhan yang menggembirakan, lembaga keuangan syariah tidak dapat menjamin keamanan tabungan 100% karena menghadapi berbagai risiko operasional. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa bank syari'ah mengalami kerugian operasional yang tertinggi terjadi pada tahun 2013 dan 2015. Kerugian yang mencapai lebih dari 80% (Rp10,5 miliar) pada tahun 2013 disebabkan oleh Business Disruption & System Failure dan pada tahun 2015 kerugian mencapai lebih dari 90% (Rp10,2 miliar) yang disebabkan oleh kejadian internal fraud (Yudiana, Yudi, Didin Hafidhuddin, 2018).

Kasus-kasus risiko operasional terus berlanjut hingga era kontemporer. Pada Mei 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami serangan ransomware LockBit 3.0 yang mengakibatkan gangguan pada layanan mobile banking, internet banking, dan ATM sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi keuangan (Sanjaya, Yefta Christopherus Asia, 2023). Selain itu, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kotabumi juga mengalami risiko berupa kegagalan sistem, kesalahan Customer Service dalam penginputan nisbah bagi hasil, dan keterlambatan layanan kepada nasabah (SARI, 2022).

Risiko operasional dapat diartikan sebagai suatu risiko kerugian yang timbul akibat proses internal yang kurang memadai, kegagalan sistem, kesalahan manusia, atau faktor eksternal yang mengganggu kelancaran aktivitas lembaga keuangan (Syafii, 2020). Risiko ini dapat merugikan kinerja bank dengan menurunkan profitabilitas, meningkatkan biaya, serta merusak reputasi melalui eksposur media negatif yang pada akhirnya melemahkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan strategi mitigasi seperti pelatihan karyawan, evaluasi berkala, dan penguatan kontrol terhadap seluruh aspek operasional.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang saat ini menawarkan produk tabungan adalah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dengan nama tabungan haji. Tabungan haji merupakan tabungan yang menggunakan dana pihak ketiga berupa simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan melaksanakan ibadah haji atau pada saat tertentu yang sesuai dengan akad perjanjiannya. Tabungan haji sebagai salah satu bentuk pelayanan dari perbankan yang memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk menunaikan ibadah haji (Midawiah, 2012).

Meskipun saat ini BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan belum mengalami risiko operasional yang signifikan pada produk tabungan haji, pentingnya implementasi manajemen risiko operasional yang efektif tidak dapat diabaikan untuk mengantisipasi potensi risiko di masa mendatang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi manajemen risiko operasional pada produk tabungan haji di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, termasuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat serta dampak yang ditimbulkannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami pengelolaan risiko operasional pada produk tabungan haji di lembaga keuangan syariah, sehingga dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi manajemen risiko yang lebih komprehensif.

2. METODE

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pengamatan mendalam untuk memahami fenomena secara holistik. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder (Gumilang, 2016).

Dalam penelitian ini mendapatkan data primer dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipan. Data sekunder merupakan jenis data yang telah di sediakan sebelumnya dan dikumpulkan dari sumber lain, seperti jurnal, buku dan literatur yang telah diterbitkan.

Dalam pelaksanaan kegiatan, peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan data dengan cara yang menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Peneliti menggunakan kedua triangulasi tersebut untuk memperkuat dan memperjelas data yang di peroleh dari sumber dan teknik yang berbeda. Selain itu dengan menggunakan kedua triangulasi tersebut peneliti bisa memperoleh beberapa informasi dari sumber yang berbeda dan tentunya melalui teknik yang berbeda sehingga bisa menghasilkan informasi-informasi yang lebih banyak lagi (Sugiyono, 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Risiko Operasional pada Produk Tabungan Haji di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan

Implementasi manajemen risiko operasional pada produk tabungan haji di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan menunjukkan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku. Dalam konteks industri BPRS tahun 2024, implementasi tata kelola dan manajemen risiko menjadi semakin krusial

mengingat OJK telah melakukan pencabutan izin usaha terhadap 20 BPR/S yang menunjukkan pentingnya penerapan manajemen risiko yang efektif (Keuangan, 2024c). BPRS Bhakti Sumekar telah mengimplementasikan sistem manajemen risiko operasional yang berfokus pada pencegahan risiko melalui penggunaan teknologi dan prosedur operasional standar yang ketat.

Penerapan aplikasi Setrik (Sistem Elektronik Terpadu Realisasi dan Identifikasi Konsumen) merupakan inovasi teknologi yang menjadi tulang punggung implementasi manajemen risiko operasional di BPRS Bhakti Sumekar (Sumenep, 2023). Aplikasi ini memungkinkan Account Officer (AO) funding maupun lending untuk melakukan entry setoran nasabah secara real-time dengan validasi otomatis sebagai tanda setor yang sah (Mi'roji, 2022). Sistem ini mengurangi risiko human error dan mencegah potensi fraud yang dapat dilakukan oleh oknum yang kurang bertanggung jawab, sejalan dengan best practice manajemen risiko operasional yang menekankan pentingnya otomatisasi proses untuk mengurangi risiko manual (Keuangan, 2024b). Prosedur operasional standar yang diterapkan BPRS Bhakti Sumekar meliputi dual control system dimana setiap transaksi melalui teller akan menghasilkan slip setoran yang ditulis langsung oleh petugas teller kemudian diserahkan kepada AO untuk di-entry ke dalam sistem. Mekanisme ini menciptakan segregation of duties yang efektif dalam mencegah risiko operasional (Keuangan, 2024a). Identifikasi risiko operasional yang komprehensif mencakup risiko internal, risiko SDM, risiko teknologi dan sistem, risiko hukum dan risiko eksternal yang mengikuti proses manajemen risiko standar (Nengsih, Ifelda, 2021).

Edukasi nasabah menjadi komponen penting dalam implementasi manajemen risiko operasional pada produk tabungan haji. Setiap calon nasabah diberikan pemahaman mendalam tentang karakteristik produk tabungan haji, prosedur operasional, solusi penanganan masalah, dan mekanisme penyetoran untuk memastikan transparansi dan mencegah miskomunikasi yang dapat menimbulkan risiko operasional (Perseroda, 2024). Pendekatan edukatif ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam perbankan syariah dan merupakan bagian dari risk awareness program yang efektif.

Sistem penjaminan yang komprehensif melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) memberikan perlindungan tambahan bagi nasabah produk tabungan haji di BPRS Bhakti Sumekar. Penjaminan ini tidak hanya memberikan confidence bagi nasabah tetapi juga menjadi bagian integral dari risk mitigation strategy yang mengurangi reputational risk dan operational risk yang mungkin timbul dari ketidakpercayaan nasabah (Republik Indonesia, 2023). Peran LPS dalam meningkatkan kesehatan industri perbankan, khususnya BPR/BPRS, semakin penting dalam konteks pengembangan ekonomi kerakyatan (Widiarti, 2024).

Fleksibilitas produk tabungan haji yang tidak mewajibkan nasabah untuk melakukan angsuran bulanan dan tidak menetapkan minimal penyetoran memberikan kemudahan bagi nasabah sekaligus mengurangi operational risk yang terkait dengan penagihan dan administrasi angsuran. Desain produk yang customer-friendly ini menunjukkan pemahaman yang baik terhadap market needs dan risk appetite management (Sumekar, n.d.). Namun demikian, fleksibilitas ini juga memerlukan monitoring yang lebih intensif untuk memastikan sustainability produk dan mencegah liquidity risk.

Track record BPRS Bhakti Sumekar yang belum pernah mengalami risiko operasional signifikan sejak beroperasi menunjukkan efektivitas implementasi manajemen risiko operasional yang telah diterapkan. Kondisi zero complaint dari nasabah terhadap produk

tabungan haji mengindikasikan bahwa sistem operasional, prosedur, dan layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi nasabah dan berhasil memitigasi potensi risiko operasional (Hasil Wawancara Dengan Bapak Basuki Selaku AO Funding Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, 2025). Pencapaian ini menjadi benchmark yang penting dalam industri BPRS dan menunjukkan keberhasilan implementasi risk management framework.

Keberhasilan implementasi manajemen risiko operasional di BPRS Bhakti Sumekar tercermin dari meningkatnya portofolio produk tabungan haji dan tingginya kepuasan nasabah. Indikator kinerja ini menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai risk mitigation tool tetapi juga sebagai business enabler yang mendukung pertumbuhan bisnis berkelanjutan (Rochiyatun, 2023). Integrasi antara risk management dan business strategy ini menjadi kunci keberhasilan dalam competitive advantage dan sustainable growth.

Identifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat serta Dampak yang Ditimbulkan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor pendukung utama dalam implementasi manajemen risiko operasional pada produk tabungan haji di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Kualitas SDM yang amanah, kompeten, dan berdedikasi tinggi menjadi foundation yang kuat dalam menjaga integritas operasional dan mencegah terjadinya risiko operasional.

Pentingnya peran SDM dalam tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/GCG) dan manajemen risiko semakin ditegaskan dalam pengembangan industri BPR/BPRS (Widianti, 2024). Komitmen karyawan terhadap prinsip-prinsip syariah dan etika kerja yang tinggi menciptakan culture of integrity yang menjadi first line of defense dalam risk management system.

Dukungan teknologi melalui aplikasi Setrik menjadi faktor pendukung kedua yang sangat signifikan dalam meminimalkan risiko operasional. Sistem ini memberikan real-time validation, audit trail yang komprehensif, dan mengurangi dependency terhadap manual process yang rentan terhadap human error (Sumekar, 2025). Integrasi teknologi dalam operasional daily activities tidak hanya meningkatkan efficiency tetapi juga strengthens internal control system yang menjadi kunci dalam operational risk mitigation. Automated system juga memberikan transparency dan accountability yang tinggi dalam setiap transaksi.

Loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Bhakti Sumekar menjadi faktor pendukung ketiga yang tidak kalah penting. Dukungan keluarga nasabah, terutama dalam membantu nasabah lansia yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi, menciptakan ecosystem yang supportive bagi kelancaran operasional produk tabungan haji. Nasabah yang terdaftar di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan diantaranya lansia yang mana membutuhkan tuntunan dari keluarga, kerabat dan petugas BPRS. Menjelaskan secara detail dan dengan bahasa yang mudah di pahami sudah menjadi kebiasaan petugas (Basuki, 2025a). Strategi menabung haji yang melibatkan perencanaan dari jauh hari dan pembuatan rekening khusus haji di bank syariah terbukti efektif dalam mengumpulkan dana (BAZNAS, 2024). Customer loyalty ini juga berfungsi sebagai natural hedge terhadap reputational risk dan customer acquisition cost.

Faktor penghambat utama yang diidentifikasi adalah ketidakstabilan jaringan internet dan telekomunikasi, terutama di daerah-daerah terpencil dimana sebagian nasabah berdomisili. Kondisi ini dapat mengganggu real-time processing melalui aplikasi Setrik dan berpotensi menyebabkan operational disruption serta customer dissatisfaction. Jaringan yang tidak stabil saat mengentry data dikarenakan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan tidak hanya bagian kota saja, namun ada beberapa nasabah yang tempat tinggalnya sulit mendapatkan jaringan. Tak hanya itu, waktu juga menjadi faktor penghambat karna antara nasabah satu dengan nasabah lainnya yang sangat antusias untuk menyeter tabungan haji sehingga pada saat petugas atau AO sedang berada di salah satu kediaman nasabah terkadang nasabah lainnya menghubungi AO melalui telepon untuk menyeter dan menyuruh untuk segera datang ke rumah nasabah dengan secepat mungkin. Namun, pada saat AO berada pada jarak yang lumayan jauh dengan kediaman satu nasabah dengan nasabah lainnya maka AO akan konfirmasi bahwa kemungkinan AO akan datang beberapa menit lagi (Basuki, 2025b). Keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah rural areas menjadi tantangan sistemik yang memerlukan alternative solution dan contingency planning yang robust untuk memastikan business continuity.

Manajemen waktu dan scheduling menjadi faktor penghambat kedua yang signifikan dalam operasional produk tabungan haji. Tingginya antusiasme nasabah untuk melakukan setoran seringkali menyebabkan overlapping schedule AO yang harus melayani multiple customers secara simultaneous di lokasi yang berbeda-beda (Jadwal Operasional Dan Distribusi Geografis Nasabah BPRS Bhakti Sumekar, 2024). Kondisi ini dapat menyebabkan service delays, customer frustration, dan potential loss of business opportunities. Keterbatasan jumlah AO dibandingkan dengan geographic coverage area menjadi constraint yang perlu diatasi melalui resource optimization strategy.

Keterbatasan literasi teknologi di kalangan nasabah lansia pada nasabah Tabungan haji menjadi faktor penghambat ketiga yang memerlukan perhatian khusus (Hidayah, 2024). Meskipun didukung oleh keluarga, dependency terhadap third party assistance dalam mengakses layanan perbankan digital dapat menimbulkan additional operational risks dan complexity dalam customer service delivery (Basuki, 2025c). Generation gap dalam technology adoption rate memerlukan differentiated service approach dan inclusive design dalam system development untuk ensure accessibility for all customer segments.

Dampak positif dari efektivitas manajemen risiko operasional tercermin dari zero complaint record dan meningkatnya customer satisfaction yang berkontribusi terhadap positive word-of-mouth marketing dan organic business growth. Kondisi ini menciptakan competitive advantage yang sustainable dan memperkuat market position BPRS Bhakti Sumekar dalam segmen tabungan haji (Basuki, 2025d). Customer retention rate yang tinggi juga mengurangi customer acquisition cost dan meningkatkan lifetime value of customers. Trust dan reputation yang terbangun menjadi intangible asset yang sangat berharga dalam jangka panjang.

Dampak dari faktor penghambat yang tidak dikelola dengan baik berpotensi menyebabkan service disruption, customer dissatisfaction, dan reputational damage yang dapat mempengaruhi business sustainability. Layanan yang lambat atau kurang responsif dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas nasabah, sehingga tidak hanya terjadi penurunan reputasi bank, namun juga menyebabkan pelanggan beralih ke kompetitor (customer churn), terutama bila keluhan pelanggan menyebar melalui media sosial dan berdampak pada citra bank secara umum (Daffa Quthbir Robani et al., 2024). Disisi lain,

operational inefficiency akibat faktor penghambat juga dapat meningkatkan operational cost dan mengurangi profitability. Dalam jangka panjang, accumulated negative impacts dari operational risks dapat mengancam viability dan going concern status BPRS Bhakti Sumekar.

4. KESIMPULAN

Manajemen risiko operasional merupakan aspek penting dalam pengelolaan produk tabungan haji di perbankan syariah, khususnya di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. Pertumbuhan signifikan simpanan dan banyaknya rekening nasabah menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap produk ini, meskipun risiko operasional tetap menjadi tantangan yang harus dikelola dengan cermat. Penerapan teknologi seperti aplikasi Setrik dan prosedur operasional standar yang ketat terbukti efektif dalam mengurangi risiko human error dan potensi fraud, sehingga menjaga stabilitas operasional dan kepuasan nasabah.

Faktor pendukung seperti kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas, loyalitas nasabah yang tinggi, serta dukungan teknologi digital menjadi kunci keberhasilan dalam mengimplementasikan manajemen risiko operasional. Di sisi lain, tantangan seperti keterbatasan jaringan internet, kendala manajemen waktu petugas, dan rendahnya literasi teknologi khususnya di kalangan nasabah lansia perlu mendapat perhatian serius agar tidak mengganggu kelancaran pelayanan dan keberlanjutan program tabungan haji. Edukasi nasabah dan penguatan infrastruktur teknologi menjadi strategi penting dalam menghadapi hambatan tersebut.

Implikasi dari penelitian ini menekankan perlunya pengembangan manajemen risiko yang menyeluruh dan adaptif dalam industri perbankan syariah. Integrasi antara manajemen risiko dan strategi bisnis tidak hanya memitigasi potensi kerugian, tetapi juga menjadi pendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah perlu terus melakukan inovasi teknologi, pengembangan sumber daya manusia, serta pendekatan inklusif dalam layanan agar mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal sekaligus memperkuat posisi kompetitifnya di pasar.

REFERENSI

- Antonio, M. S. (2001). Teori Bank Syariah Dari Teori ke Praktik. In Bank Syari'ah Dari Teori ke Praktik (p. 153). Maret 2001. <https://books.google.co.id/books?id=r3yFiZMvgdAC&lpg=PP1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Basuki. (2025a). Wawancara dengan Bapak Basuki selaku AO Funding di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekassan pada tanggal 11 Juli 2025 jam 15:07 WIB tentang Analisis demografi dan karakteristik nasabah lansia BPRS Bhakti Sumekar.
- Basuki. (2025b). Wawancara dengan Bapak Basuki selaku AO Funding di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekassan pada tanggal 11 Juli 2025 jam 15:07 WIB tentang Kendala infrastruktur jaringan di area operasional BPRS Bhakti Sumekar (p. 3).
- Basuki. (2025c). Wawancara dengan Bapak Basuki selaku AO Funding di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekassan pada tanggal 11 Juli 2025 jam 15:30 WIB tentang Tingkat literasi teknologi nasabah berdasarkan segmen usia di BPRS Bhakti Sumekar.

- Basuki. (2025d). Wawancara dengan Bapak Basuki selaku AO Funding di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan pada tanggal 11 Juli 2025 jam 15:37 WIB tentang Indikator kinerja customer satisfaction BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.
- BAZNAS. (2024). Biaya Haji: Estimasi dan Tips Mengumpulkan Dana. <https://baznas.go.id/artikel-show/Biaya-Haji:-Estimasi-dan-Tips-Mengumpulkan-Dana/461>
- Daffa Quthbir Robani, Daffa Dwi Saputra, Yoga Aditiya Pratama, & Mohamad Zein Saleh. (2024). The Literature Review of Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesian Banks. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(6), 39–51. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i6.1440>
- Debby Febiyansyah Wahyudi. (2022). DATA DISTRIBUSI SIMPANAN Semester I - 2024. In ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TABUNGAN DAN INVESTASI DI INDONESIA. <http://repository.stiemahardhika.ac.id/3234/3/18130167-JURNAL-DEBBY-FEBIANSYAH-WAHYUDI.pdf>
- Gumilang, G. S. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 2(2). <http://ejournal.stkipmpringsewulpg.ac.id/index.php/fokus/a>
- Hasil Wawancara dengan Bapak Basuki selaku AO Funding di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. (2025).
- Hidayah, R. N. dan M. (2024). Optimalisasi pelayanan tabungan haji berbasis aplikasi digital pada bank syariah indonesia kcp Surabaya manukan. *Rengganis Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(November), 307–317.
- Jadwal operasional dan distribusi geografis nasabah BPRS Bhakti Sumekar. (2024).
- Kuangan, O. J. (2024a). Penerapan Tata Kelola bagi Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah. <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-9-2024-Penerapan-Tata-Kelola-bagi-BPR-dan-BPRS.aspx>
- Kuangan, O. J. (2024b). Roadmap Pengembangan dan Penguatan Industri BPR dan BPRS (RP2B) 2024 - 2027. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Roadmap-Pengembangan-dan-Penguatan-Industri-BPR-dan-BPRS-RP2B-2024---2027.aspx>
- Kuangan, O. J. (2024c). SIARAN PERS OJK TERBITKAN TIGA PERATURAN PERKUAT BANK PEREKONOMIAN RAKYAT.
- Mi'roji. (2022). BBS Mobile, Layanan Digital Bank BBS.
- Midawiah. (2012). STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI PADA BANKNEGARAINDONESIA SYARIAH CABANG MAKASSAR. In UIN ALAUDDIN MAKASSAR.
- Nengsih, Ifelda, D. M. (2021). Strategi Manajemen Menghadapi Risiko Operasional Pada Pt Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Haji Miskin Pandai Sikek. *STIE.ASIA*, 2. No. 1. <https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jpro/article/view/760/222>
- Peneliti. (2025). Dokumentasi Profil SDM dan budaya kerja BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan, 2025.

- Perseroda, P. B. B. S. (2024). Laporan Keuangan Berkelanjutan 2024. <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/download/4110/>
- Republik Indonesia. (2023). UU RI 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Bpk.Go.Id, 1(163979), 1–819. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/240203/uu-no-4-tahun-2023>
- Rochiyatun, V. D. (2023). Penerapan manajemen risiko sebagai indikator penilaian kinerja di Lembaga X. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, Vol.05, No.
- Sanjaya, Yefta Christopher Asia, S. H. (2023). Layanan BSI Eror Diduga Terkena Serangan Ransomware, Virus Apa Itu?
- SARI, I. L. (2022). Analisis Risiko Operasional Pada Produk Tabungan Deposito Mudharobah (study kasus pada bank muamalat pada kantor cabang pembantu kota bumi) (Vol. 14, Issue 5).
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif; Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif. <https://id.scribd.com/document/691644831/Metode-Penelitian-2022-SUGIYONO>
- Sumekar, P. B. B. (n.d.). Tabungan Haji. <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tabungan-haji>
- Sumekar, P. B. B. (2025). Setrik. <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/setrik/>
- Sumenep, D. K. dan I. K. (2023). Inovasi Digital BPRS Bhakti Sumekar Berhasil Raih Penghargaan. <https://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/inovasi-digital-bprs-bhakti-sumekar-berhasil-raih-penghargaan>
- Syafii, I. dan S. S. (2020). Manajemen Risiko Perbankan Syariah. SAINTEKS, 7, No. 3, 664.
- Wahyudi, D. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tabungan Dan Investasi Di Indonesia. Stie Mahardhika Official Perguruan Tinggi Di Surabaya, 3. <https://share.google/qyQZgs1aZUxA8yIOD>
- Widianti, T. (2024). Enterprise Risk Management (ERM) Practice Sharing Penerapan Governance, Risk and Compliance Terintegrasi Guna Menghadapi Tantangan di Industri Perbankan. 15 November. <https://lps.go.id/erm-practice-sharing/>
- Yudiana, Yudi, Didin Hafidhuddin, dan R. I. (2018). PENGUKURAN RISIKO OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS BANK SYARIAH XYZ). Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM), Vol. 4 No. 2, Mei 2018, 4(2), 179–190.