PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT CABANG SITEBA

Tri Vellia Vatharani, Jhon Fernos

Akademi Keuangan Perbankan “Pembangunan” Padang

tvatharani@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to find out how the implementation of operational risk management in the teller unit carried out at PT. West Sumatra Regional Development Bank Siteba Branch. Considering this operational risk is not a new type of risk faced by a bank because this risk is inherent and continues to grow in the bank's operational activities. The author uses a qualitative method that explains descriptively by systematically describing data from the facts obtained then linked to the application of operational risk management to the teller unit at PT. West Sumatra Regional Development Bank Siteba Branch. The application of Operational Risk Management to the Teller Unit is seen in the daily activities carried out by the Teller itself. Starting in the morning when the head teller who is authorized to enter the treasury will hand over the cashbox to each teller who is fully responsible for each cashbox, then the teller will be ready to start his daily activities. The results showed that the Implementation of Operational Risk Management conducted by PT. The West Sumatra Regional Development Bank of the Siteba Branch is in accordance with the concepts established by Bank Indonesia so as to reduce the level of operational losses. The author suggests that the Implementation of Operational Risk Management should be further enhanced to its supervision.

Keywords: *Implementation of Operational Risk Management, Teller Unit*

PENDAHULUAN

Keberadaan sektor di perbankan merupakan subsistem dalam meningkatkan perekonomian suatu negara, yang mempunyai peran yang cukup penting bagi kehidupan masyarakat modern saat ini, sehari-hari sebagian besar melibatkan jasa dari sektor perbankan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan terus meningkat ditandai adanya peningkatan dana masyarakat ke sektor perbankan.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun kekayaan masyarakat dalam bentuk aset keuangan yang bersifat profit dan juga sosial, dalam hal ini bank tidak mencari keuntungan saja (Moniharapon et al., 2015).

Dalam bidang pembangunan, pemerintah pada 25 Mei 1960 mendirikan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang ketentuannya diatur dalam UU No. 13/1962. Bank ini didirikan dengan tujuan untuk membantu melaksanakan pembangunan daerah yang merata ke seluruh daerah Indonesia. (Rosyada, 2018) Bank Pembangunan Daerah memiliki fungsi dan peran dalam pembangunan ekonomi regional, karena Bank Pembangunan Daerah memiliki pembukaan jaringan pelayanan di daerah-daerah, dimana secara ekonomis tidak mungkin dilakukan bank swasta. Sampai saat ini ada 26 BPD di Indonesia, rata-rata setiap provinsi mempunyai satu BPD dan salah satunya adalah di Provinsi Sumatera Barat yang mempunyai Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan sebutan PT. Bank Nagari Sumbar, yang bertujuan khusus untuk melakukan pembantuan dan pendorongan pada pertumbuhan perekonomian dari berbagai bidang serta sebagai salah satu sumber pokok pada pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Melihat perkembangan yang begitu sangat pesat pada PT. Bank Pembangunan daerah dan ekonomi yang semakin global, maka akan berbanding lurus dengan semakin kompleksnya permasalahan risiko pada PT. Bank pembangunan daerah. Hal ini menyebabkan peningkatan tata kelola yang sehat (*good governance*) serta fungsi identifikasi, pemantauan dan pengendalian risiko yang mutlak diperlukan, maka dari itu PT. Bank pembangunan daerah perlu melakukan penerapan manajemen risiko didalam aktivitas kegiatannya secara sistematis dan bersinergi.

Menurut (Moniharapon et al., 2015) Manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut (Irfan, 2015) Manajemen adalah fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui perantara kegiatan orang lain serta mengawasi usaha-usaha setiap individu guna mencapai tujuan yang sama. Risiko adalah suatu kondisi yang timbul karena ketidakpastian dengan seluruh konsekuensi tidak menguntungkan yang mungkin terjadi disebut risiko.

Menurut (Margaretha et al., 2004) manajemen risiko adalah metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kuantifikasi, membentuk sikap, dan menetapkan sebuah solusi serta melakukan pemantauan dan pelaporan risiko yang berlangsung dalam setiap aktifitas.

Risiko operasional yang harus menjadi perhatian atau memiliki pengaruh langsung ialah sumber daya manusia yang berhubungan dengan karyawan yang bekerja di suatu bank, salah satunya adalah *teller*.

Menurut (Romi Susanto, 2018) *Teller* adalah tugas dari seseorang pihak bank yang bertugas untuk melayani nasabah atau *customer* dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Sedangkan menurut (Putu Kartika, 2019) menyatakan bahwa *teller* ialah petugas bank yang membantu memberikan solusi pada nasabah yang ingin melakukan transaksi dan pelayanan setor tunai maupun non tunai. Berdasarkan keterampilan prestasi kerja, senioritas masing-masing petugas dan penjabat dilingkungan unit kerja kas dilimpahi tugas dan wewenang yang berbeda-beda.

Ada beberapa kelalaian yang dilakukan oleh seorang *teller* diantaranya yaitu kelalaian dalam memasukkan nomor rekening nasabah, kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan didebet, kelalaian dalam memasukkan nomor rekening tujuan transaksi pemindahan buku, kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal biaya pengiriman uang, kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal pajak yang dibayarkan dan kelalaian dalam memasukkan nomor rekening tujuan kliring. Oleh sebab itu Bank Pembangunan Daerah Sumbar harus menerapkan manajemen risiko yang lebih baik lagi terutama pada manajemen *teller* dikarenakan *teller* merupakan sebagai dasar utama sektor keuangan dalam melakukan pelaksanaan fungsi intermediasi dan pelayanan jasa keuangan, sektor perbankan sangat jelas perlu adanya distribusi risiko yang efisien, tingkat efisiensi dalam distribusi risiko akan dapat nantinya menentukan alokasi sumber daya dana diperekonomian. Oleh karena itu pelaku sektor perbankan, dan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat khususnya dituntut untuk mampu secara efektif mengelola risiko yang dihadapinya.

Penerapan sistem manajemen risiko pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat sangat diperlukan, untuk menahan kemungkinan jika terjadinya kerugian akibat risiko maupun memperkuat struktur kelembagaan (Irfan, 2015).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul: **“Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Unit Teller PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat”**.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

1. Studi Lapangan

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba.

2. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan menggunakan teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas, berupa buku-buku yang berkaitan dengan masalah risiko oprasional.

Metode Analisa Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Analisis Kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan data secara sistematis dari fakta-fakta yang didapat kemudian dihubungkan dengan Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Unit Teller PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

Landasan Teori

Pengertian Bank

Menurut (Sinungan, 1997) Bank adalah sebuah kelembagaan keuangan yang didirikan untuk menerima simpanan uang, memberikan pinjaman, dan penerbitan uang yang dikenal sebagai banknote. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, “ Bank adalah badan usaha yang melakukan penghimpunan dana melalui masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian Risiko

Menurut (romi susanto, 2018) Risiko adalah suatu keadaan yang tidak pasti dan terdapat unsur bahaya, akibat atau konsekuensi yang bisa terjadi akibat proses yang sedang berlangsung maupun kejadian yang akan datang. Dalam dunia perbankan risiko diartikan dalam bentuk menimbulkan kerugian besar dimasa yang akan datang, sehingga risiko yang bisa yang paling mengancam adalah risiko pada kredit, valuta asing, dan penerbitan kartu kredit.

Jenis-Jenis Risiko Bank

Bank mempunyai 8 jenis risiko yaitu:

- a. Risiko kredit ialah risiko yang disebabkan oleh ketidak mampuan para debitur dalam memenuhi kewajiban sebagaimana yang dipersyaratkan oleh pihak kreditur.
- b. Risiko pasar ialah risiko yang disebabkan karena adanya pergerakan pasar dari kondisi di luar prediksi atau yang tidak normal sehingga kondisi tersebut menyebabkan pihak perbankan mengalami kerugian.
- c. Risiko Likuiditas ialah merupakan risiko yang dialami oleh pihak perbankan karena ketidakmampuannya memenuhi kewajiban jangka pendek.
- d. Risiko Operasional ialah risiko yang timbul karena faktor internal bank (dalam bank) itu sendiri yaitu seperti kesalahan pada sistem komputer, *human error*, dan lainnya sehingga kejadian seperti itu telah menyebabkan timbulnya masalah pada bank itu sendiri.
- e. Risiko Strategi ialah ketidak tepatan bank dalam mengambil sebuah keputusan atau ketidak tepatan dalam perumusan strategi dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.
- f. Risiko Hukum ialah risiko yang timbul akibat tuntutan dan kelemahan yuridis. Risiko ini timbul antara lain karena ketidakadaan peraturan perundang-undangan yang mendasari kelemahan perikatan, seperti tidak dienuhinya syarat sahnya kontrak atau agunan yang tidak memadai.
- g. Risiko Kepatuhan ialah risiko yang timbul karena bank tidak mematuhi peraturan hukum dan undang-undang yang berlaku.
- h. Risiko Reputasi ialah risiko yang mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif dari bank (romi susanto, 2018).

Pengertian Manajemen Risiko

Menurut (Moniharapon et al., 2015) manajemen risiko yaitu penerapan fungsi manajemen dalam manajemen risiko, risiko yang akan di hadapi oleh sebuah organisasi, perusahaan dan keluarga. Hal tersebut mencakup semua

kegiatan, mengorganisir dan menyusun atau mengkoordinir dan mengevaluasi suatu program

Manajemen Risiko Operasional Perbankan Pada Unit *Teller*

Di dalam manajemen risiko bank yang paling sering terjadi pada bank itu sendiri yaitu, risiko operasional ialah risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*Managemen contro sistem*) yang disebabkan oleh pihak internal perusahaan .

Ruang Lingkup Manajemen Risiko Perbankan

Dewan direksi dari tiap divisi mempunyai tugas untuk menjalankan suatu tata cara yang efektif untuk mengurangi risiko yang akan terjadi.

Dalam pelaksanaan tugas yang akan dijalani dewan direksi membutuhkan:

- a. Pengawasan aktif dari dewan kominsaris, direksi dan personal manajemen risiko yang terkait yang dipilih oleh bank.
- b. Menetapkan prosedur dan memperketat kebijakan untuk menentukan batas untuk risiko yang akan terjadi kedepannya.
- c. Menetapkan prosedur untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko.
- d. Menetapkan suatu struktur kepengawasan internal untuk mengatur dan mengurangi risiko.
- e. Menganalisa risiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang.
- f. Mengevaluasi risiko yang akan terjadi.
- g. Melakukan pengendalian terhadap risiko yang akan terjadi.
- h. Melakukan pemantauan ulang terhadap risiko yang terjadi.
- i. Dewan kominsaris, direksi dan personal manajemen risiko yang terkait saling berkoordinasi satu sama lain.

Identifikasi Risiko Oprasional Unit *Teller* Pada Perbankan

Tahap awal dalam proses manajemen risiko oprasional pada unit *Teller* adalah mengidentifikasi risiko oprasional dan mengidentifikasi semua jenis karakter oprasional dalam setiap produk dan aktifitas secara berkala kedalam lima kelompok penyebab terjadinya kerugian yaitu :

- a. Kesalahan proses internal perusahaan
- b. Kesalahan pada sumber daya manusia
- c. Kegagalan pada sistem
- d. Kerugian dari pihak luar perusahaan
- e. Melakukan pelanggaran hukum dan peraturan yang berlaku

Identifikasi risiko oprasional yang dilaksanakan bertujuan untuk mengidentifikasi seluruh risiko yang mempengaruhi kerugian terhadap oprasional bank dan juga mempengaruhi laba rugi perusahaan. Identifikasi risiko oprasional yang cepat mempengaruhi faktor-faktor yang baik bagi internal seperti : ruang lingkup aktivitas perusahaan, mengurangi kerumitan yang ada dalam struktur organisasi, mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, perubahan tekanan pergantian kariawan, maupun faktor eksternal yang meliputi : terjadinya turun naik nya keadaan ekonomi, perubahan dalam industri, kemajuan teknologi, sosial, bencana alam dan politik atau sosial.

Asesmen risiko yang paling efektif memungkinkan bank untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap profil risiko serta target manajemen risiko sumber daya yang paling efektif, alat-alat yang digunakan bank untuk mengidentifikasi dan melakukan asesmen terhadap risiko operasional adalah:

a. Menilai atau menghitung risiko sendiri (*self-risk assessment*)

Bank harus melakukan *checlists* untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada lingkungan risiko operasional bank, seperti metode *scorecards* umpunya, menyediakan suatu sarana untuk menterjemahkan asesmen yang kualitatif menjadi perhitungan-perhitungan yang kuantitatif yang menghasilkan secara relatif ranking dari berbagai tipe eksposur risiko operasional.

b. Pemetaan risiko (*risk mapping*)

Risk mapping merupakan pemetaan menurut jenis risiko terhadap aktivitas fungsional yang dapat menghasilkan area-area yang memiliki kelemahan dan membantu menetapkan prioritas kegiatan manajemen selanjutnya.

c. Indikator risiko (*risk indicators*)

Indikator risiko adalah statistik atau *metrics*, dalam financial yang dapat memberikan penglihatan terhadap suatu posisi risiko suatu bank. Indikator ini bisa di review secara periode untuk menjaga kewaspadaan bank terhadap perubahan yang mungkin merupakan indikasi yang berkaitan dengan risiko.

d. Pengukuran (*measurements*)

Beberapa perusahaan perbankan mulai memperhitungkan eksposur mereka terhadap risiko operasional dengan menggunakan berbagai macam pendekatan. Misalnya, data kerugian bank berdasarkan pengalaman dapat menyediakan informasi yang berharga dalam melakukan *asesmen* terhadap eksposur bank pada risiko operasional dan mengembangkan suatu kebijakan untuk mitigasi atau pengendalian risiko

Pemantauan Risiko Operasional Unit *Teller* Pada Perbankan

Pemantauan risiko operasional bertujuan untuk memastikan risiko operasional unit *Teller* berada pada limit yang telah ditentukan. Bagian manajemen risiko harus melakukan pemantauan secara berkala terhadap seluruh eksposur risiko operasional serta kerugian (*loss events*) yang dapat terjadi.

Kasus yang sering terjadi seperti : kegagalan rekon, kesalahan pencatatan, kegagalan menyeimbangkan debit dan kredit, kegagalan sistem transaksi setelah *upgrade*, dan kejadian eksternal, oleh karena itu perbankan melakukan penerapan sistem dalam mengendalikan internal dan menyediakan laporan berkala mengenai tentang kerugian yang terjadi karna risiko operasional pada unit *Teller*, agar manajemen perbankan mendapatkan informasi yang jelas tentang potensi kerugian risiko operasional di masa mendatang, oleh karena itu perlunya pemantauan yang lebih internal.

Pengendalian Risiko Operasional Unit *Teller* Pada Perbankan

Pengendalian mitigasi risiko operasional yang harus dilakukan oleh semua unit kerja terutama pada bagian unit *Teller* yang merupakan salah satu unit

kerja yang berfungsi untuk melaksanakan kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *Teller* yang berkaitan secara langsung dengan nasabah.

Risiko operasional pada unit *Teller* pada perbankan dilakukan secara sengaja atau tidak sengaja oleh faktor manusia, seperti khusus penilepan dana bank yang dilakukan oleh pegawai *Teller* bank itu sendiri ia melakukan penggelapan dana nasabah sebesar Rp.2,5 miliar. Tersangka ini melakukan penggelapan dana nasabah dengan cara, memalsukan tanda nasabah, setelah itu pelaku menarik dana nasabah tersebut dengan memasukan tanda tangan palsu pada slip penarikan, kemudian pelaku mengimput jumlah nominal daya yang akan ditarik pada sistem BRINET, kemudian slip penarikannya disimpan di kantor unit sebagai bukti kas penarikan tunai. Sehingga nasabah dan pihak bank tidak mengetahui bahwa jika tersangka telah mengambil uang nasabah yang ada pada bank.

Manfaat Manajemen Risiko Operasional Pada Unit *Teller* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba

Manajemen risiko operasional unit *Teller* mempunyai manfaat tinggi, namun relatif sulit untuk dilaksanakan secara efektif dalam kegiatan operasional PT. BPD sehari-hari, Penerapan terhadap manajemen risiko operasional pada unit *Teller* memberi manfaat menurut sebagai berikut :

- a. Untuk memastikan bahwa manajemen unit *Teller* mengambil langkah yang tepat untuk identifikasi, menilai dan mengelola Risiko Operasional unit *Teller*.
- b. Untuk meningkatkan transparansi dan konsisten atas informasi yang berkenaan dengan manajemen risiko operasional unit *Teller* ke seluruh organisasi PT. BPD Sumbar dengan menyelaraskan sumber informasi seperti *Key Risk Indicator*, *Risk Self Assessment*, *Corporate Loss Database* dan laporan audit.
- c. Untuk memfasilitasi pendekatan *Risk Based Approach* atas *Capital Allocation* untuk Risiko Operasional pada unit *Teller*.
- d. Untuk mengurangi kerugian operasional unit *Teller*.

Gambaran Manajemen Risiko Operasional Pada Unit *Teller* Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba

PT. Bank Pembangunan Daerah senantiasa memberikan yang terbaik dan menjadi Bank yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Untuk meningkatkan kualitas SDM yang baik Bank Pembangunan Daerah sangat memperhatikan manajemen risiko operasional pada unit *Teller* yang selalu berada di garda depan dalam kegiatan operasional bank menjadikannya selalu berinteraksi dengan nasabah serta dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap seluruh nasabah yang datang ke bank

Menurut Afiff, (1996) *Teller* dapat dikategorikan sebagai karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang yang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *caunter* sebagian besar dari proses kerjanya disesuaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan, dan rangkaian kerja *Teller* untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai.

Tugas dari seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

- a. Seorang *Teller* harus datang tepat waktu sesuai jam kerja, memastikan semua kelengkapan berfungsi dengan baik (alat perhitungan uang, alat pengecek uang palsu bulpen, bel khusus *Teller*)
- b. Jika ada nasabah maka seorang *Teller* harus bersikap ramah, memberikan *greeting* (ucapan selamat pagi atau siang atau sore, mengucapkan terimakasih kepada nasabah jika telah selesai melayani nasabah), memberi senyuman kepada nasabah diawal dan diakhir petemuan nasabah. Seorang *Teller* harus menjaga penampilan yang sesuai dengan standar bank (menjaga kerapian meja kerja, memakai pakaian rapi, dan menggunakan ID card)
- c. Jika ada nasabah ingin melakukan penyetoran, atau penarikan secara tunai maka seorang *Teller* harus menghitung uang nasabah tersebut, dan mengkonfirmasi jumlah uang tersebut kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah. Melakukan pembayaran non tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai atau tunai di *counter* bank, dan melakukan *update* data reansaksi di sistem komputer bank. Setelah selesai proses transaksi setor atau tarik tunai wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesah. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.
- d. Menerima setoran tabungan nasabah dan membukukannya
- e. Seorang *Teller* harus memeriksa apakah slip atau warkat sudah benar baik pengisian nomor rekening, nama pemilik rekening nominal dan terbilangnya serta mencocokkan *speciment* dengan contoh *speciment* yang ada pada bank atau buku tabungan.
- f. Seorang *Teller* harus menerima dan menghitung uang nasabah secara cepat tepat di depan nasabah. Jika uang nasabah tersebut berjumlah banyak maka perlu menggunakan mesin hitung uang, jika meragukan keaslian uang tersebut *Teller* harus memeriksa kembali uang tersebut menggunakan mesin pendeteksi uang.
- g. Tugas seorang *Teller* selanjutnya adalah membukukan transaksi tersebut kedalam menu pembukuan.
- h. Siapkan warkat pada printer untuk di validasi sebagai bukti transaksi.
- i. Bubuhkan paraf *Teller* pada warkat, dan warkat nasabah di beri stempel bank.
- j. Seorang *Teller* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah nya.
- k. Seorang *Teller* melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar nasabah bank yang bersangkutan merasa aman dan nyaman dalam transaksi tunai dan non tunai. Selain itu *Teller* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank, dan menjaga nasabah baru menggunakan fasilitas bank.

Pengawasan Aktif Komisaris PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

- 1) Komisaris dan Direksi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat memahami risiko operasional dan secara aktif melakukan persetujuan serta mengevaluasi kebijakan dan strategi risiko operasional secara periodik.
- 2) Kebijakan dan strategi risiko operasional dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap permodalan dengan memperhatikan perubahan eksternal dan internal.
- 3) Direksi menjabarkan dan mengkomunikasikan kebijakan dan strategi risiko operasional kepada seluruh satuan kerja terkait melalui Surat Edaran – Surat Edaran serta mengevaluasi penerapan kebijakan dan strategi dimaksud.
- 4) Direksi mengidentifikasi dan mengelola risiko operasional yang melekat pada produk dan aktivitas baru serta memastikan bahwa risiko produk dan aktivitas baru tersebut telah melalui proses pengendalian risiko yang memadai, sebelum diperkenalkan atau dijalankan.
- 5) Direksi memastikan penempatan dan peningkatan kompetensi serta integritas sumber daya manusia yang memadai pada seluruh aktivitas fungsional bank.

Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan dan Sistem Informasi Manajemen Risiko Operasional Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

- 1) Identifikasi Risiko Operasional
 - a) Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat cabang Siteba melakukan identifikasi dan analisa terhadap faktor yang menyebabkan timbulnya risiko proses dan sistem informasi pada *Teller*, baik yang disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal yang berdampak negatif, terhadap pencapaian sasaran *Teller* bank.
 - b) Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat cabang Siteba memiliki prosedur penilaian yang memadai terhadap risiko operasional yang melekat pada aktifitas dan produk baru termasuk proses dan sistemnya.
 - c) Hasil identifikasi tersebut digunakan untuk mengembangkan suatu *database* mengenai jenis kerugian (*loss events*) yang ditimbulkan oleh risiko operasional.
 - d) Metode yang dapat digunakan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat cabang Siteba untuk mengidentifikasi risiko operasional, antara lain:
 - e) Menilai atau menghitung risiko sendiri (*self-risk assessment*)
 - f) Bank harus melakukan *checklists* untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada lingkungan risiko operasional bank, seperti metode *scorecards* umpunya, menyediakan suatu sarana untuk menterjemahkan asesmen yang kualitatif menjadi perhitungan-perhitungan yang kuantitatif yang menghasilkan secara relatif ranking dari berbagai tipe eksposur risiko operasional.
 - g) Pemetaan risiko (*risk mapping*) *Risk mapping* merupakan pemetaan menurut jenis risiko terhadap aktivitas fungsional yang dapat

menghasilkan area-area yang memiliki kelemahan dan membantu menetapkan prioritas kegiatan manajemen selanjutnya.

h) Indikator risiko (*risk indicators*)

Indikator risiko adalah statistik atau metrics, dalam financial yang dapat memberikan penglihatan terhadap suatu posisi risiko suatu bank. Indikator ini bisa di review secara periode untuk menjaga kewaspadaan bank terhadap perubahan yang mungkin merupakan indikasi yang berkaitan dengan risiko.

i) Pengukuran (*measurements*)

Beberapa perusahaan perbankan mulai memperhitungkan eksposur mereka terhadap risiko operasional dengan menggunakan berbagai macam pendekatan. Misalnya, data kerugian bank berdasarkan pengalaman dapat menyediakan informasi yang berharga dalam melakukan *asesmen* terhadap eksposur bank pada risiko operasional dan mengembangkan suatu kebijakan untuk mitigasi atau pengendalian risiko

2) Pengukuran Risiko Operasional

a) Setelah Bank BPD Sumatera Barat melakukan identifikasi risiko operasional yang melekat pada aktivitas fungsional tertentu, Bank BPD Sumbar menilai parameter yang mempengaruhi risiko operasional, antara lain jumlah dan frekuensi :

- (1) Kegagalan dan kesalahan sistem;
- (2) Sistem administrasi;
- (3) Kegagalan hubungan dengan nasabah;
- (4) *Accounting error*;
- (5) Penundaan dan kesalahan penyelesaian pembayaran;
- (6) *Fraud*;
- (7) Rekayasa akunting;
- (8) *Strategic failure*.

b) Pengumpulan Data Risiko Operasional

- (1) Data-data yang menjadi patokan utama pada penerapan manajemen risiko operasional adalah data yang memiliki kelengkapan tentang penerapan risiko operasional dan data kerugian pada bank yang telah divalidasi dan diverifikasi
- (2) Data kerugian yang terjadi bersifat rutin, berdampak tinggi tetapi memiliki frekuensi rendah, data kerugian tersebut bersifat:
 - (a) Dapat diprediksi (*expected*) seperti *events* yang memiliki frekuensi yang tinggi namun berdampak rendah.
 - (b) Sulit diprediksi (*unexpected*) seperti *events* yang memiliki frekuensi rendah namun berdampak tinggi.
 - (c) Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat mencatat setiap jumlah potensi kerugian yang diakibatkan dalam suatu administrasi daerah pencatatan dan data tersebut disusun dalam bentuk data statistik yang bisa digunakan untuk memproyeksi data kerugian pada suatu periode tertentu.

3) Pemantauan Risiko Operasional

- a) Bank BPD Sumbar melakukan pemantauan risiko operasional berkelanjutan kepada seluruh eksposur risiko operasional serta kerugian (*loss events*) yang menimbulkan pada aktivitas fungsional utama (*major business line*), antara lain melalui cara penerapan sistem pengendalian intern dan menyediakan laporan - laporan berkala tentang kerugian yang ditimbulkan oleh risiko operasional.
- b) Bank BPD Sumbar melakukan *review* secara berkala terhadap faktor-faktor penyebab timbulnya risiko operasional serta dampak kerugiannya.
- c) Satuan kerja manajemen risiko harus menyusun laporan keuangan mengenai kerugian dari risiko operasional dan hasil *review* kepatuhan audit intern serta penyampaian laporan tersebut kepada Komite Manajemen Risiko dan Direksi.

4) Sistem Informasi Manajemen Risiko Operasional

- a) Bank BPD Sumbar memiliki sistem dan teknologi informasi yang memadai, sesuai dengan sifat dan volume transaksi.
- b) Sistem informasi manajemen harus bisa menghasilkan sebuah laporan - laporan yang sangat lengkap dan akurat yang digunakan untuk pemantauan risiko dalam rangka mendeteksi dan mengoreksi penyimpangan secara tepat waktu guna mengurangi potensi terjadinya *loss events*.
- c) Sistem informasi manajemen harus dapat menyediakan laporan eksposur risiko operasional lengkap, akurat dan tepat waktu dalam rangka suatu proses pengambilan keputusan oleh Direksi.

Pengendalian Risiko Operasional Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba

Contoh kasus yang berkaitan tentang pengendalian risiko operasional unit *Teller* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba adalah kasus salah pencatatan pembukuan pada sistem yang tidak memiliki kesamaan dengan kas, yang disebabkan karena kelalaian *Teller* PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Siteba yang salah menginput setoran tunai nasabah, yang mengakibatkan perbedaan uang yang masuk dengan pembukuan pada sistem, yang diketahui pada saat penutup bukuan pada sore harinya, maka permasalahan tersebut harus diselesaikan pada hari yang sama dan jika permasalahan tersebut diketahui pada hari berikutnya maka akan dibutuhkan jurnal slop yang ada pada *customer service*.

Penyelesaian selisih kas *Teller* adalah:

Apabila terjadi kasus perselisihan kas baik itu kurang ataupun berlebih, *Teller* wajib menginformasikan nya kepada bagian operasional atau supervisor. Jika terjadi selisih kurang yang disebabkan oleh kelalaian seorang *Teller* ketika saat penarikan atau saat penyetoran dari nasabah yang tidak bisa ditagih kembali kepada nasabah, maka *Teller* tersebut harus mengganti selisih kurang kas tersebut pada hari yang sama. Jika terjadi selisih kas berlebih maka *Teller* harus

dimasukan kedalam rekening penampung kelebihan kas *Teller* pada hari yang sama dan membuat berita acara selisih kas berlebih. Selisih kas yang disebabkan oleh adanya pembulatan pembayaran seperti pembayaran listrik, air atau yang sebagiannya maka *Teller* akan menyetorkannya ke pendapatan non oprasional bank atau (laba atau rugi). jika selisih kas berlebih atau kas kurang dari pembukuan dan diketahui pada keesokan harinya maka akan dibutuhkan jurnal slip dari bagian *customer service*. Bila penyebab selisih kas lebih tidak ditemukan penyebabnya sampai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu (satu bulan) maka dapat dihapuskan kasus tersebut dan uangnya di pindahkan kedalam rekening penampungan kas berlebih *Teller* setelah dapat persetujuan dari direktur utama.

Kasus ini dapat diselesaikan oleh *Teller* dengan cara *Teller* melaporkan kasus tersebut kepada supervisor, sehingga supervisor dapat memberikan solusi kepada *Teller* mengganti dengan uang pribadi *Teller* yang salah atau lalai dalam menginput data setoran tunai nasabah pada sistem, dan sistem tidak bisalagi diubah jika telah diinput, sehingga *Teller* tersebut harus mengganti uang tersebut dengan uang pribadinya. Oleh kaerna itu supervisor *Teller* harus memastikan kebijakan dan prosedur pengendalian resiko oprasional pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba telah dipatuhi dan dilaksanakan oleh *Teller*, supaya tidak terjadi kasus seperti yang diatas.

Hal-hal yang harus dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba agar tidak terjadi kasus yang berkaitan dengan oprasional unit *Teller* :

- 1) PT. Bank Pembanguna Daerah Sumatera Barat cabang Siteba telah memiliki prosedur kebijakan tentang pengendalian dan mitigasi risiko oprasional pada unit *Teller*, sesuai dengan ketentuan oprasional bank.
- 2) Penerapan oengendalian risiko oprasional pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba mengembangkan program oprasional dengan pengamanan proses teknologi informasi, asuransi, dan *outsourcing* sebagai kegiatan oprasional bank.
- 3) PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat memiliki *support system*, yang mencakup :
 - a) Mengidentifikasi *error* secara dini
 - b) Menyelesaikan seluruh proses transaksi secara akurat, tepat waktu dan efisien.
 - c) Merahasiakan seluruh kebenaran untuk keamanan transaksi
- 4) PT. Bank Pembangunan Derah Sumatera Barat melakukan kajian terhadap prosedur, dokumentasi, *power processing data*, dan praktek oprasional lainnya yang berguna untuk mengurangi kemungkinan kesalahan pada *Teller* dan mengurangi risiko oprasional.

Potensi Risiko Oprasional Unit *Teller* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba

Operasional pada unit *Teller* PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba memiliki risiko oprasional yang tinggi karena akan berhubungan langsung dengan uang tunai, kesalahan yang akan sering terjadi

yaitu kesalahan pengimputan data dan beberapa potensi risiko lainnya yaitu seperti :

- a. Risiko akan adanya uang palsu.
 - b. Kesalahan dalam pengimputan nomor rekening dan nominal saat transaksi berlangsung.
 - c. Kesalahan terhadap kekurangan atau kelebihan bayara kepada nasabah.
 - d. Kesalahan dalam menerima setoran nasabah baik itu kelebihan maupun kekurangan.
 - e. Kesalahan dalam pemindahbukuan atau menginput mutasi.
- Oleh karena itu PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Siteba memiliki kebijakan dan prosedur pengendalian risiko oprasional yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh unit *Teller* PT. Bank Pemabangunan Daerah Cabang Siteba

Prosedur Manajemen Risiko Oprasional Unit *Teller* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba

Pada prosedur dasarnya manajemen risiko oprasional pada unit *Teller* dapat dilihat pada aktifitas harian yang dilakukan dengan berpedoman pada sistem dan prosedur yang telah ditetapkan oleh manejer atau supervisor, prosedur ini dilakukan untuk menghindari terjadinya risiko selisih pada kas.

Pada saat pagi hari *Teller*, kepala cabang, bagian seksi dana, dan securiti membuka brangkas bank untuk mengambil *cashbox*, dan masing-masing *Teller* bertanggung jawab sepenuhnya atas isi masing-masing *cashbox*. Setelah melakukan penyerahan *cashbox* selanjutnya *Teller* menanda tangani bahwa ia telah menerima *cashbox* tersebut dan kepala cabang, dan seksi bagian dana juga menandatangani bahwa mereka menjadi saksi dalam pengambilan uang didalam berangkas.

Selanjutnya *Teller* akan siap melakukan aktivitasnya yaitu :

- a. Menerima Setoran Tunai

Langkah-langkah yang dilakukan oleh *Teller*, yaitu :

- 1) Menerima uang tunai dan slip setoran dari nasabah, lalu menghitung jumlah uang dan mencocokkan jumlah fisik uang tersebut dengan angka yang tertera pada slip setoran.
- 2) Kemudian *Teller* akan menghitung uang baik dengan menggunakan mesin hitung uang maupun secara manual lalu memeriksa keaslian uang tersebut dengan menggunakan lampu UV.
- 3) Mencocokkan penulisan angka dan terbilang pada slip setoran, serta memverifikasi tanda tangan nasabah. Memastikan nomor rekening yang tertera pada slip setoran cocok dengan nama nasabah pada sistem komputer.
- 4) Jika sudah cocok, *Teller* akan memposting slip setoran, dan memastikan nama yang tertera di system sama dengan nama yang tertera pada slip setoran.

b. Menerima Penarikan Tunai

Langkah-langkah yang dilakukan :

- 1) Memverifikasi tanda tangan pada slip penarikan untuk memastikan tanda tangan tersebut sama dengan yang tertera pada specimen buku tabungan untuk memastikan yang melakukan penarikan uang adalah sipemilik rekening.
- 2) Memeriksa penulisan angka dan terbilang.
- 3) Memposting dan memastikan bahwa nasabah tersebut mempunyai saldo diatas saldo minimum.
- 4) Membayarkan uang yang ditarik dan melakukan penghitungan di depan nasabah tersebut untuk menghindari kecurangan baik oleh *Teller* maupun pihak nasabah.

c. Melakukan Transfer Uang

Langkah-langkah yang dilakukan :

- 1) Menerima slip transfer dari nasabah, memeriksa nominal dan terbilang.
- 2) Memverifikasi tanda tangan nasabah apabila penarikan dilakukan secara debit rekening, dan memastikan kebenaran nomor rekening dan nama. Jika dilakukan secara tunai, menghitung uang dan mencocokkan jumlah fisik uang dengan nominal yang tertera pada slip transfer. Proses lainnya sama dengan penerimaan setoran tunai. Setelah uang yang diterima “klop”, *Teller* akan mempostingkan jumlah uang yang akan ditransfer atau pindah bukukan jika debit rekening termasuk biaya pada sistem, lalu mengekspedisikan slip transfer ke bagian / unit yang terkait.

d. Menerima Penukaran Mata Uang Asing.

Pada penukaran uang asing, *Teller* akan memeriksa tahun dan seri penerbitan uang tersebut, memeriksa keaslian uang tersebut menggunakan lampu UV, dan memposti uang tersebut kedalam komputer. Pada sore hari *Teller* melakukan “*balancing*”, jika sudah pas maka *Teller* akan menyetorkan uang tunainya kepada *head Teller*. Tidak semua uang tunai di setorkan kepada *head Teller*, *Teller* hanya dapat menyetorkan setiap pecahan mata uang dengan jumlah minimal 100 lembar. Kemudian *Teller* harus memastikan bahwa saldo kas yang tersisa didalam *cashbox* sama dengan saldo yang ada pada sistem.

Antisipasi yang dilakukan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

Untuk mengurangi kerugian yang mungkin akan timbul dari risiko oprasional Bank Pembangunan Daerah Barat melakukan beberapa tindakan antisipasi yaitu:

a. *Password*

Masing- masing *Teller* memiliki *password* yang digunakan untuk “login” pada sistem yang akan menjalankan kegiatan oprasional sehari-hari. *Password* akan habis masa berlakunya dalam jangka empat belas hari, maka dari itu *Teller* harus mengganti *password* nya sebelum masa *password* nya habis. Hal ini diterapkan agar mengurangi risiko terjadinya penyalahgunaan *password*.

b. Pemisahan Wewenang dan Tanggung Jawab

Terdapat beberapa pemisahan wewenang dan tanggung jawab dalam hal :

- 1) Pemegang kunci dan kode kombinasi khasanah, di mana :
 - a) *Authorized Signer* memegang kunci brankas uang.
 - b) *Supervisor* memegang kunci pintu besi luar dan teralis
 - c) Manager Operasional memegang kode kombinasi pintu besi luar dan kode kombinasi brankas uang.
- 2) Pemegang kunci dan kode kombinasi ruang *Safe Deposit Box*, di mana :
 - a) Customer Service memegang kunci master box.
 - b) Head CS memegang kunci pintu teralis dalam.
 - c) *Supervisor* memegang kunci pintu besi luar.
 - d) Manager Operasional memegang kode kombinasi pintu besi luar.
- 3) Pemegang kunci dan kode kombinasi mesin ATM, di mana :
 - a) *Head Teller* memegang kunci pintu brankas ATM.
 - b) *Supervisor* memegang kode kombinasi pintu brankas ATM.

Hal ini dilakukan agar tidak terjadinya penyalahgunaan wewenang ataupun kekuasaan.

Pembahasan

Bank adalah sebuah kelembagaan keuangan yang didirikan untuk menerima simpanan uang, memberikan pinjaman, dan penerbitan uang yang dikenal sebagai banknote. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, “ Bank adalah badan usaha yang melakukan penghimpunan dana melalui masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut (Handayani, 2017) *Teller* adalah tugas dari seseorang pihak bank yang bertugas untuk melayani nasabah atau *customer* dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya.

Menurut Anisa, (2012) manajemen risiko adalah proses identifikasi, pengukuran dan mengatur keuangan sebuah risiko yang merugikan atau mengancam aset dan penghasilan dari sebuah perusahaan yang dapat menimbulkan kerusakan atau kerugian pada perusahaan tersebut.

Manajemen risiko operasional pada unit *teller* ialah, pengidentifikasian sebuah risiko yang menyebabkan kerugian bank yang disebabkan oleh *teller* baik kerugian secara materi maupun secara operasional. *Teller* adalah orang yang bertanggung jawab atas transaksi tunai yang langsung berhadapan langsung dengan nasabah, jika seorang *teller* lalai dalam menghitung uang nasabah dan lalai menginput jumlah setoran atau penarikan nasabah maka jika dilakukan koreksi pada sore harinya jika uang yang ada didalam kas tidak sama dengan jumlah uang yang di input maka jika terjadi kekurangan kas maka *teller* harus mengganti uang tersebut dan jika terjadi berlebih maka uang tersebut di masukan kedalam rekening penampung.

Jika *teller* menemukan uang palsu maka *teller* harus menindak lanjutkan dengan cara *teller* memintak KTP nasabah tersebut dan memintak surat khusus

kepada supervisor, *teller* mengisi terlebih dahulu isi surat tersebut berapa jumlah uang palsu dan data nasabah tersebut setelah itu *teller* akan langsung meintak tanda tangan nasabah yang bersangkutan, lalu surat khusus tersebut diberikan kepada OJK, jika uang palsu tersebut berjumlah sangat banyak maka *teller* dan pihak bank akan melaporkannya kepada pihak yang berwajib.

Simpulan

1. Kegiatan oprasional merupakan kegiatan yang tidak bisa dipisahkan dari dunia perbankan, karena tanpa kegiatan oprasional bank tidak bisa melaksanakan aktivitasnya, sehingga peranan manajemen oprasional sangat dibutuhkan apalagi pada manajemen risiko oprasional karena pada risiko oprasional terjadi karena kesalahan pada bagian internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen yang menyebabkan kerugian pada perusahaan, oleh sebab itu manajemen risiko oprasional dibentuk agar mengurangi risiko yang akan terjadi dan mengurangi angka kerugian pada perusahaan.
2. Pada oprasional unit *teller* memiliki risiko yang sangat tinggi karena berhubungan langsung dengan uang tunai. Jika terjadi kesalahan maka akan berakibat sangat fatal terhadap khasanah dan juga neraca.

Ada beberapa repotensi terjadi pada unit *teller* yaitu :

- a. Risiko kesalahan menginput nominal uang dan kesalahan pada nomor rekening saat transaksi.
 - b. Risiko kesalahan pemindah bukuan atau kesalahan dalam menginput motasi nasabah.
 - c. Risiko uang palsu.
 - d. Risiko terjadinya kelebihan dan kekurangan bayar kepada nasaba.
 - e. Risiko terjadinya kelebihan dan kekurangan pada saat menerima setoran uang nasaba.
3. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat menggunakan prosedur manajemen risiko oprasional pada unit teller, bertujuan untuk mengurangi risiko-risiko yang akan terjadi seperti diatas dan mengurangi kerugian yang akan terjadi, dengan mengikuti sistem dan prosedur yang telah di tetapkan oleh manajemen seperti :
 - a. Masing-masing *teller* menggunakan *password* yang berbeda.
 - b. Memeriksa uang yang akan di setorkan oleh nasaba kepada *teller* dengan menggunakan lampu UV
 - c. Teller mengecek kembali nominal dan terbilang agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan pada saat transaksi.
 - d. Teller mengecek kembali no rekening nasaba agar tidak terjadi kesalahan pada saat tranfer.
 4. PT. Bank Pembangun Daerah Sumatra Barat cabang Siteba memiliki kebijakan terhadap kasus salah pencacatan pembukuan pada sistem yang tidak memiliki kesamaan dengan kas, yang disebabkan karena kelalaian *teller* pada saat kesalahan mengiput setoran tunai nasabah, yang mengakibatkan perbedaan uang yang masuk dengan pembukuan pada sistem, yang diketahui pada saat penutupan bukuan pada suatu sore harinya, maka pemasalahan

tersebut harus diselesaikan pada hari yang sama dan jika permasalahan tersebut diketahui pada hari berikutnya maka akan di butuhkan jurnal slop yang ada pada *customer service*. Apabila terjadi kasus perselisihan kas kurang ataupun lebih *teller* diwajibkan menginformasikan kepada bagian oprasional atau *supervisor*. Jika terjadi kekurangan maka *teller* diharuskan mengganti kekurangan tersebut, tetapi jika kelebihan kas uang tersebut harus dimasukan kepada rekening penampung.

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syariat islam kepada seluruh umat manusia. Dan terima kasih kepada dosen Jhon fernos, SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa serta memberikan arahan-arahan serta saran dalam penyusunan artikel ini, Kepada keluarga besar AKBP STIE “KBP” PADANG, staf dosen dan karyawan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan artikel ini. Ayah Rusli dan Ibu Despriati tersayang, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, W. G. (2012). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan Manajemen Risiko. *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*,22.
- Afriyeni, A., & Marlius, D. (2019). Analisis Tingkat Pengembalian Dan Risiko Investasi (Studi Pada Industri Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). <https://doi.org/10.31219/osf.io/cfb92>
- Amelia, L., & Marlius, D. (2018). Pengendalian Kredit Dalam Upaya Menciptakan Bank Yang Sehat Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/kpc64>
- Alanshari, F., & Marlius, D. (2018). Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Pembantu Bukittinggi. <https://doi.org/10.31227/osf.io/rsfhc>
- Firmansyah, A., & Fernos, J. (2015). Analisis Kredit Bermasalah Dilihat Dari Standar Non Performing Loan (Npl) Pada Pt . Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Prima Mulia. 1 of 13
- Handayani, P. R. (2017). *Peningkatan Kualitas Layanan Teller Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin* Novi. 1, 31–32.
- Irfan, A. (2015). *Penerapan Dan Pengelolaan Manajemen Resiko (Risk) Dalam Industri Perbankan Syariah: Studi Pada Bank BUMN dan Bank Non BUMN*. 38–45.
- Ikbal, M., & Marlius, D. (2017). Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada PT. Pegadaian (UPC) Gurun Laweh.

- <https://doi.org/10.31227/osf.io/uch4a>
- Kasmir. (2014). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2014 PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Margaretha, F., Setiyaningrum, D., Ekonomi, F., & Trisakti, U. (2004). Likuiditas Bank terhadap Capital Adequacy Ratio Bank- Bank yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Akuntansi Dan Keuangan*, 13(Warjiyo), 47–55.
- Moniharapon, S., Murni, S., & Tengor, R. (2015). Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Macet Pada PT. Bank Sulutgo. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 345–356.
- Mulia, T., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. <https://doi.org/10.31219/osf.io/w5uqk>
- Putu Kartika, K. (2019). Jemma | Jurnal of Economic ,. *Jemma Jurnal of Economic, Management and Accounting*, 2(4), 45–52.
- Prasetyo, Z., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan Kabupaten Pesisir Selatan. <https://doi.org/10.31219/osf.io/83ea4>
- Susanto. R (2018). *Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pada PT . Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung*. 13, 1–10.
- Rosyada, A. (2018). *Analisis Efisiensi Teknis Pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia Tahun 2016 Dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA) Disusun*. 19(2), 1–21.
- Shanjaya, A. R., & Marlius, D. (2017). Peranan Laporan Keuangan Dalam Kebijaksanaan Pemberian Kredit Kepada Calon Nasabah Pada PT. BPR Batang Kapas. <https://doi.org/10.31227/osf.io/uxmg6>
- Sinungan, M. (1997). *Manajemen Dana Bank*. PT. Bumi Aksara.Jakarta.
- Wulandari, R., & Susanto, R. (2019). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pjgch>