

**EFEKTIVITAS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO
OPERASIONAL PRODUK GADAI EMAS DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP YOGYAKARTA
KUSUMANEGARA**



Disusun oleh :

Septia Nisa Irkhan Saputri

22216094

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI, 2026**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO
OPERASIONAL PRODUK GADAI EMAS DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP YOGYAKARTA
KUSUMANEGARA**

**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan
menjadi Sarjana Terapan**



Disusun oleh :

Septia Nisa Irkhan Saputri

22216094

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI, 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **"Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara"** yang dengan disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Juni 2026



Septia Nisa Irkhan Saputri
22216094

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadaai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara”**, disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi.

Yogyakarta, 29 Juni 2026
Pembimbing



Dr. Nur Ellyanawati Esty
Rahayu, SE., MM
NIP: 162131301

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu,
SE., MM
NIP: 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul dengan judul “Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara”, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 7 Juli 2026

Tim Penguji

Penguji I

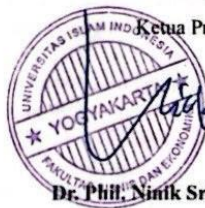
Dr. Nur Ellyanawati Esty
Rahayu, SE.,MM
NIP: 162131301

Penguji II

Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E.,
M.B.A
NIP: 152131301

Mengesahkan

Ketua Program Studi



Dr. Phil. Nini Sri Rahayu, S.E., M.M.

NIP: 05213010

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat ketentuan kelulusan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Diharapkan skripsi ini akan memberikan kontribusi terhadap akademik, mahasiswa, instansi, dan penelitian selanjutnya.

Atas tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang sudah membantu penulis dalam menulis skripsi ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, kesabaran, dan pembelajaran di setiap proses yang penulis telah lalui.
2. Ibunda tercinta dan tersayang yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari segala masalah hidup dan kerasnya dunia. Serta tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang sangat luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang dan mengusahakan apapun tentang penulis. Terimakasih selalu mendoakan penulis, berkat doa dan dukungan sehingga penulis bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
3. Ayah penulis yang tidak pernah lelah memberikan dukungan baik materi, moril, doa serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Adik laki-laki penulis yang selalu menyemangati dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan.
6. Ibu Dr. Nur Ellyanawati Esty Rahayu, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, dukungan, arahan dan saran kepada penulis dalam proses dan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu dosen yang sudah memberikan hal bermanfaat kepada penulis atas segala ilmu dan telah banyak membantu selama proses perkuliahan di Universitas Islam Indonesia.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 khususnya prodi Analisis Keuangan yang telah menjadi bagian dari penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada diri sendiri yang tetap menjaga motivasi, telah bertahan sejauh ini dan bertanggung jawab terhadap studi sampai selesai.
10. Kepada seseorang yang pernah hadir dalam perjalanan penulis dan tidak dapat penulis sebutkan namanya. Kehadiran dan kepergian itu pada akhirnya menjadi bagian penting yang perlahan membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih memahami arti pengalaman, pendewasaan, kesabaran, keikhlasan serta menerima kehilangan sebagai bagian dari proses kehidupan. Segala yang pernah terjadi, baik yang indah maupun yang menyakitkan, telah menjadi ruang belajar yang menguatkan penulis hingga berada pada titik ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari cerita yang ikut menempa penulis dalam perjalanan pendewasaan ini. “Pada akhirnya, setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya”.

Akhir kata, penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari segala pihak yang membaca skripsi ini. Semoga tugas ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Sekian dari penulis terimakasih.

Yogyakarta, 29 Juni 2026



Septia Nisa Irkhan Saputri

Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara

Abstraksi

Risiko operasional menjadi salah satu risiko yang perlu diperhatikan dalam aktivitas perbankan syariah khususnya pada produk gadai emas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, strategi penerapan manajemen risiko yang dilakukan, serta menganalisis efektivitas penerapan manajemen risiko operasional dalam meminimalisir risiko pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara meliputi kesalahan dalam penaksiran emas, adanya emas palsu/emas muda yang dijadikan barang jaminan, dan kesalahan pencatatan administrasi. Penerapan manajemen risiko dilakukan melalui tahap identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko. Strategi yang dilakukan seperti penerapan SOP, melakukan pelatihan petugas secara berkala, pengujian emas melalui 3 tahapan (uji fisik, uji berat jenis, uji kimia) serta pengawasan internal terbukti mampu dan efektif untuk meminimalisir terjadinya risiko operasional pada produk gadai emas. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan supaya bank terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi pengendalian risiko secara berkelanjutan.

Kata kunci: risiko operasional gadai emas, strategi manajemen risiko, efektivitas manajemen risiko.

Effectiveness of Applying Operational Risk Management for Gold Pawn Products at Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara

Abstract:

Operational risk is one of the risks that needs attention in Islamic banking activities, especially in gold pawn products. This study aims to identify the operational risks that occur in gold pawn products at BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, the risk management strategies implemented, and to analyze the effectiveness of operational risk management in minimizing risks in gold pawn products at BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the operational risks that occur in gold pawn products at BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara include errors in gold appraisal, the presence of fake/immature gold used as collateral, and administrative recording mistakes. Risk management is carried out through the stages of risk identification, risk measurement, risk monitoring, and risk control. Strategies implemented include applying SOPs, providing regular staff training, gold testing through 3 stages (physical test, specific gravity test, chemical test), as well as internal supervision, which have proven to be capable and effective in minimizing operational risks in gold pawn products. Therefore, this study recommends that the bank continues to evaluate and develop risk control strategies on an ongoing basis.

Keywords: operational risks of gold pawn, risk management strategies, effectiveness of risk management.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
Abstraksi	vii
Abstract:	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Bank	5
2.1.2 Bank Syariah	6
2.1.3 Gadai Emas	6
2.1.4 Manajemen Risiko	10
2.1.5 Risiko Operasional	13
2.1.6 Efektivitas	14

2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.1.1 Tempat Penelitian.....	20
3.1.2 Waktu Penelitian	20
3.2 Desain Penelitian.....	20
3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	20
3.3.1 Sumber Data Primer.....	20
3.3.2 Sumber Data Sekunder.....	21
3.3.3 Sampel Penelitian.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4.1 Observasi.....	22
3.4.2 Wawancara	22
3.4.3 Dokumentasi	24
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Reduksi Data	24
3.6.2 Penyajian Data	25
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	26
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	27
4.1.3 Logo Perusahaan	27
4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kelola	28
4.3 Data dan Pembahasan	32
4.3.1 Produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia.....	32

4.3.2 Risiko Operasional Pada Produk Gadai Emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.....	34
4.3.3 Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Produk Gadai Emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.....	41
4.3.4 Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Menurunkan Tingkat Risiko Operasional Pada Produk Gadai Emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.....	46
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Implikasi.....	53
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	53
5.2.2 Implikasi Praktis	54
5.3 Keterbatasan Penelitian	54
5.4 Rekomendasi untuk penelitian berikutnya	55
DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	27
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara	28
Gambar 4. 3 Brosur Gadai Emas BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Topik Wawancara	22
Tabel 4. 1 Risiko Operasional Gadai Emas BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.....	37
Tabel 4. 2 Kriteria Frekuensi Kejadian	38
Tabel 4. 3 Kriteria Dampak Kerugian Finansial	38
Tabel 4. 4 Matriks Risiko Operasional Gadai Emas	39
Tabel 4. 5 Analisis Risiko Operasional	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian (Draft Wawancara)	61
Lampiran 2 : Instrumen Penelitian (Hasil Wawancara)	63
Lampiran 3 : Surat Keterangan Riset.....	71
Lampiran 4 : Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	72
Lampiran 5 : Riwayat Hidup Penulis	73
Lampiran 6 : Dokumentasi Kegiatan Magang dan Wawancara	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permintaan masyarakat terhadap produk gadai emas di bank syariah meningkat tajam dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan karena produk gadai emas merupakan suatu produk bank syariah yang bertujuan untuk memenuhi salah satu kebutuhan masyarakat dengan prinsip tolong menolong (Harahap & Atika, 2024). Selain itu, peningkatan masyarakat terhadap produk gadai emas juga disebabkan oleh kenaikan harga emas serta kebutuhan likuiditas yang semakin tinggi. Peningkatan volume tersebut menyebabkan peningkatan eksposur institusi terhadap kegiatan operasional produk gadai emas. Produk gadai emas memiliki berbagai risiko, khususnya risiko operasional yang dapat memengaruhi stabilitas dan keberlangsungan perbankan. Risiko operasional dapat didefinisikan sebagai risiko yang muncul karena adanya kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau kejadian eksternal (Anggraini & Ilmiah, 2022).

Dalam konteks gadai emas, risiko operasional dapat muncul dari kesalahan dalam penilaian jaminan emas, penerimaan emas palsu, kelalaian dalam penyimpanan dan kesalahan administrasi data nasabah. Kesalahan dalam proses penilaian jaminan dapat menyebabkan nilai agunan tidak sesuai dengan nilai pasar sebenarnya, sehingga akan menimbulkan potensi kerugian bagi bank (Ahmad et al., 2021). Selain itu, pemalsuan emas dengan teknologi modern menjadi tantangan baru yang berpotensi meningkatkan kerugian bank apabila tidak diimbangi dengan sistem pengendalian risiko yang memadai. Oleh karena itu, manajemen risiko operasional pada produk gadai emas menjadi aspek yang krusial dan harus mendapat perhatian serius dari pihak Bank Syariah Indonesia terutama di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara (Putri & Febrian, 2025).

Adanya kemungkinan terjadinya risiko operasional dan risiko-risiko lain pada produk gadai emas, maka BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara perlu melakukan pengelolaan atau pengendalian risiko yang optimal melalui manajemen risiko. Manajemen risiko gadai emas adalah proses mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengelola risiko yang timbul dari produk gadai emas (Anggraini & Ilmiah, 2022). BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara perlu memastikan bahwa prosedur gadai emas dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) dan prinsip syariah. Dengan penerapan manajemen risiko yang efektif maka akan tercipta perusahaan yang sehat atau disebut dengan *Good Corporate Governance* dan meningkatkan kepuasan nasabah (Nataliando, 2024).

Permasalahan atau risiko yang timbul dari produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara khususnya risiko operasionalnya adalah adanya kesalahan dalam proses menaksir emas, adanya potensi emas palsu atau emas muda yang dijadikan sebagai barang jaminan, serta kesalahan pencatatan prosedur administrasi akibat kelalaian pegawai. Risiko tersebut tentu akan menimbulkan kerugian finansial dan menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengawasan dan pengendalian risiko yang lebih kuat dan efektif dalam layanan produk gadai emas. Skripsi ini akan berfokus pada isu yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Risiko operasional apa saja pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?
2. Bagaimana penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?
3. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional dalam menurunkan tingkat risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.
2. Untuk menjelaskan penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.
3. Untuk menjelaskan efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang membahas mengenai strategi manajemen risiko pada Bank Syariah Indonesia maupun lembaga perbankan syariah lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman mahasiswa terkait penerapan strategi manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di perbankan syariah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji permasalahan serupa.

2. Bagi Bank BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara dalam meningkatkan efektivitas strategi manajemen risiko operasional pada produk gadai emas. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak bank memahami berbagai risiko operasional yang terjadi serta

upaya pengendalian yang diterapkan untuk meminimalisir potensi kerugian. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat mengenai pentingnya penerapan manajemen risiko dalam layanan produk gadai emas di perbankan syariah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang memiliki fungsi utama yaitu sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit/pembiayaan, hal ini digunakan untuk mendorong kegiatan perekonomian dan kelancaran sistem keuangan nasional. Dalam kegiatan penghimpunan dana secara langsung, masyarakat dapat menyimpan dana dalam bentuk (tabungan, giro, dan deposito). Sedangkan untuk penyaluran dana digunakan untuk tujuan modal kerja, investasi, atau konsumsi yang dapat digunakan dalam jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang (Safitri, 2021). Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, bank menawarkan jasa-jasa perbankan yang kita gunakan sehari-hari seperti menyimpan uang, mengirimkan uang, menukarkan uang dan segala sesuatu yang berkaitan dengan transaksi keuangan. Oleh karena itu, pertumbuhan perbankan merupakan hal yang sangat penting bagi perekonomian di suatu negara, karena di setiap aspek kehidupan tidak pernah lepas dari perbankan dan lembaga keuangan (Handayani et al., 2023).

Bank konvensional merupakan salah satu jenis bank yang paling umum dan sangat banyak digunakan oleh masyarakat. Bank konvensional menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip konvensional, seperti memberikan pinjaman/kredit dengan bunga serta mengelola simpanan nasabah. Dalam aktivitasnya, bank konvensional menggunakan ketentuan-ketentuan peraturan nasional dan internasional berdasarkan hukum yang berlaku. Dalam hubungan bank dengan nasabah, bank konvensional sebagai kreditur dan debitur. Bank konvensional sebagai kreditur apabila pihak yang memiliki piutang karena perjanjian, sedangkan nasabah sebagai debitur apabila orang/badan usaha yang memiliki utang kepada bank karena

perjanjian (Sahri, 2024). Bank konvensional memperoleh keuntungan utama dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada nasabah dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Jenis-jenis bank konvensional terdiri dari Bank Umum Konvensional (BUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank konvensional juga memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan dan mendukung kegiatan perekonomian masyarakat melalui penyaluran dana kepada sektor usaha maupun individu. Selain itu, dalam kegiatan operasionalnya bank konvensional diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) supaya kegiatan operasionalnya berjalan sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku (Yusuf et al., 2024).

2.1.2 Bank Syariah

Bank syariah merupakan salah satu jenis bank yang kegiatan operasionalnya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam bersumber dari Al-qur'an dan hadist. Bank syariah wajib menjalankan fungsi bank sebagai lembaga penghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, bank syariah juga dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat (Septiani et al., 2023). Bank syariah berfokus pada penyediaan produk-produk dan layanan yang menghindari praktik terlarang oleh agama seperti transaksi yang mengandung riba (bunga), gharar (transaksi yang tidak jelas), dan maisir (perjudian). Bank syariah selalu mengutamakan prinsip keadilan dan kesejahteraan melalui akad-akad syariah seperti mudharabah (bagi hasil) dan murabahah (jual beli) untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara halal dan sesuai syariat islam. Bank syariah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk selalu memastikan terkait kepatuhan terhadap syariah (Abdurrahman, 2024).

2.1.3 Gadai Emas

Gadai emas adalah produk pembiayaan yang dasar jaminannya berupa emas sebagai salah satu alternatif untuk memperoleh pembiayaan secara cepat, jaminan emas

tersebut diberikan dan disimpan dalam pemeliharaan bank syariah, untuk itu nasabah wajib membayar sewa (ujrah) atas penyimpanan emas tersebut sesuai dengan perjanjian. Biaya pemeliharaan barang jaminan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah utang. Gadai emas pada dasarnya menerapkan prinsip tolong-menolong (ta'awun) yang artinya gadai emas tidak menerapkan imbalan dalam bentuk bagi hasil karena produk ini diciptakan untuk menolong nasabah yang sedang kesulitan dana (Ningtyas et al., 2024). Gadai emas tidak mengandung unsur bunga (riba) dalam pinjamannya, dan merupakan pembiayaan yang likuid (mudah dicairkan) bagi nasabah yang membutuhkan dana secara cepat dan mudah. Akan tetapi, produk gadai emas mengandung risiko akibat fluktuasi harga emas atau perubahan harga emas, hal ini akan menyebabkan terjadinya risiko pasar yang akan dihadapi oleh perbankan (Safarida, 2021).

Gadai emas dalam perbankan syariah disebut dengan Rahn, kata Rahn sendiri dalam bahasa memiliki arti menggadaikan atau jaminan. Sedangkan secara istilah, rahn dapat diartikan sebagai barang yang ditahan oleh pihak yang memberi pinjaman/utang sebagai bentuk jaminan dari orang yang berhutang sampai pihak yang berhutang tersebut melunasi hutang/pinjamannya. Akad rahn bertujuan supaya pemberi pinjaman lebih mempercayai pihak yang berhutang (Widad, 2025). Dalam rahn, barang yang telah digadaikan tidak langsung menjadi milik pihak yang menerima gadai (pihak yang memberi pinjaman), yang artinya fungsi rahn di tangan murtahin (orang yang memberikan pinjaman) hanya sebagai jaminan utang dari rahin (orang yang berhutang), barang/emas yang digadaikan tetap milik rahin. Pada prinsipnya barang jaminan tersebut memang tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seizin rahin tanpa mengurangi nilainya sedikitpun (Hibatullah, 2024).

Gadai emas diperbolehkan dalam islam dan masih sangat populer dikalangan masyarakat, penerapan agunan (jaminan) emas dianggap tidak memberatkan dan pembiayaan dengan gadai emas ini tidak menerapkan imbalan, kewajiban pinjaman dilunasi dengan cara angsuran dalam kurun waktu yang telah disepakati. Tetapi, apabila sudah jatuh tempo dan nasabah belum bisa melunasi kewajibannya maka emas

tersebut akan dijual paksa melalui lelang sesuai dengan syariah. Hasil lelang tersebut digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan, biaya penyimpanan barang jaminan yang belum dibayar, dan biaya pelelangan. Kelebihan hasil pelelangan tetap akan menjadi milik nasabah, apabila hasil pelelangan tersebut kurang maka akan menjadi kewajiban nasabah (Hibatullah, 2024).

2.1.3.1 Dasar Hukum Gadai Emas

Pada dasarnya gadai di dalam islam adalah hukumnya boleh (jaiz), seperti tercantum dalam Al-Qur'an, Hadist, dan Fatwa Dewan Syariah Nasional yaitu sebagai berikut:

1. Tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 283 yang artinya “jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai), sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Dalil diatas menjelaskan bahwa gadai merupakan salah satu bentuk dari sikap tolong menolong dan sikap Amanah untuk memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan dengan bentuk marhun sebagai barang jaminan (Purba et al., 2023).

2. Rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah terdapat dalam hadist Nabi Muhammad SAW yang dikisahkan oleh Aisyah r.a dijelaskan sebagai berikut “Dari Aisyah radhiallahu ‘anha, Rasulullah SAW membeli makanan dari seorang yahudi dan beliau menggadaikan baju perang dari besi padanya”. (HR. Bukhari dan Muslim).
3. Pelaksanaan gadai emas pada bank syariah didasarkan pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn emas

dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn. Didalam fatwa tersebut tentu terdapat ketentuan-ketentuan praktik gadai emas yang harus diperhatikan seperti adanya biaya penyimpanan barang (ujrah), biaya administrasi, akad yang digunakan dalam gadai emas, besarnya pembiayaan yang diperoleh, hukum nasabah jika wanprestasi dan perlindungan yang akan diberikan bank kepada nasabah (Siregar & Sativa, 2023).

2.1.3.2 Rukun dan Syarat Sah Gadai Emas

Dalam pelaksanaan gadai emas, tentu ada rukun dan syarat sah gadai emas yaitu:

1. Aqid (orang yang berakad), merupakan orang yang mengadakan akad, ada 2 kategori aqid yaitu rahin sebagai pemberi gadai dan murtahin sebagai penerima gadai. Syarat aqid harus orang yang berakal, telah dewasa umurnya, dan atas keinginannya sendiri/tidak dalam paksaan (Nailul & Makrifah, 2024).
2. Marhun (adanya barang yang digadai), diartikan sebagai harta yang dipegang oleh murtahin sebagai jaminan utang. Syarat yang harus dipenuhi untuk barang yang digadaikan adalah bermanfaat menurut ketentuan syariah, dapat diserahkan baik fisik maupun manfaatnya, milik rahin yang artinya tidak terikat dengan pihak manapun, harta dapat dijual dan nilainya seimbang dengan pembiayaan, serta harus jelas dan dapat ditentukan secara spesifik (Nailul & Makrifah, 2024).
3. Marhun bih (hutang), sejumlah pinjaman yang diajukan oleh rahin kepada murtahin dan wajib dikembalikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Syarat hutang adalah jumlah hutang yang diajukan harus bisa tertutupi oleh jaminan yang diberikan, yang artinya jumlah hutang tidak boleh melebihi dari nilai barang yang dijadikan jaminan (Asy'ari et al., 2022).
4. Shighat (ijab qabul), hal ini dapat dilakukan baik dalam bentuk tertulis maupun lisan asalkan didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai diantara kedua belah pihak dan tidak terikat dengan syarat tertentu yang akan menyebabkan suatu kejadian di masa mendatang (Asy'ari et al., 2022).

2.1.4 Manajemen Risiko

Manajemen risiko dapat didefinisikan sebagai proses untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, menganalisis dan mengurangi risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank. Manajemen risiko selalu dikaitkan dengan kemampuan seorang manajer dalam mengatur dan mengendalikan berbagai kemungkinan perubahan atau fluktuasi pendapatan yang bertujuan untuk meminimalisir potensi kerugian yang mungkin timbul akibat keputusan yang diambil dalam kondisi yang tidak pasti (Lestari, 2023). Ketidakpastian tersebut bisa berbentuk peluang atau bahkan ancaman di dalam usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan, ketidakpastian tersebut dapat bersumber dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Oleh karena itu, manajer harus jeli serta mampu mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab kegagalan dalam mencapai tujuan dan mengetahui berbagai peluang untuk mencapai tujuan tersebut (Asnawir et al., 2023).

Dalam dunia perbankan, manajemen risiko sangat diperlukan untuk mengurangi risiko yang akan dihadapi oleh bank itu sendiri karena sejak awal bank sudah mengetahui apa saja serangkaian metode dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko tersebut. Ditegaskan dalam pasal 2 PBI bahwa bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif. Tujuan dilaksanakan manajemen risiko oleh suatu perusahaan/perbankan yaitu agar dapat terhindar dari kegagalan dan menambah keuntungan (N. Safitri et al., 2021). Menurut PBI Nomor. 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, kegiatan usaha bank senantiasa dihadapkan pada risiko-risiko yang berkaitan erat dengan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan (Sugianto et al., 2023).

2.1.4.1 Jenis-Jenis Risiko Perbankan

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 25/SEOJK.03/2023 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan

unit usaha syariah, terdapat sepuluh risiko yang harus dihadapi oleh bank umum syariah dan unit usaha syariah. Risiko tersebut meliputi:

1. Risiko kredit

Risiko kredit dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul akibat dari kegagalan debitur atau nasabah dalam memenuhi kewajibannya kepada pihak bank atau sering disebut juga dengan gagal bayar. Risiko kredit biasanya bersumber dari berbagai aktivitas fungsional bank, misalnya aktivitas perkreditan dan aktivitas *treasury* seperti pembelian obligasi, melakukan investasi dengan membeli surat berharga serta melakukan pembiayaan perdagangan yang tercatat dalam *banking book* maupun *trading book* (Syahrir et al., 2023).

2. Risiko pasar

Risiko pasar dapat didefinisikan sebagai risiko kerugian usaha bank yang terjadi pada posisi neraca dan rekening administratif termasuk transaksi derivatif yang disebabkan oleh perubahan harga pasar seperti risiko perubahan nilai aset yang dapat diperdagangkan maupun disewakan. Risiko pasar akan timbul apabila bank membeli obligasi negara dengan kupon tetap dan melakukan aktivitas trading atau jual beli surat berharga (Rusiati, 2022).

3. Risiko likuiditas

Risiko likuiditas dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul dari ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban bank yang telah jatuh tempo dari pendanaan arus kas atau aset yang likuid tanpa mengganggu aktivitas bank sehari-hari (Aji et al., 2021).

4. Risiko operasional

Risiko operasional dapat didefinisikan sebagai risiko yang muncul karena adanya kegagalan proses internal, kesalahan manusia, sistem, atau kejadian eksternal yang memengaruhi kegiatan operasional bank (Sayyid & Rahmatullah, 2023).

5. Risiko Hukum

Risiko hukum dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul karena tuntutan hukum dan atau kelemahan aspek yuridis seperti tidak adanya peraturan

perundang-undangan yang mendukung dan tidak terpenuhinya syarat-syarat akad atau pengikatan agunan yang tidak sempurna (Suharto, 2022).

6. Risiko reputasi

Risiko reputasi dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul karena menurunnya tingkat kepercayaan nasabah atau pemangku kepentingan (*stakeholder*) terhadap bank akibat dari adanya perspektif negatif terhadap bank (Rahmawati, 2024).

7. Risiko strategik

Risiko strategik dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul karena adanya kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis dan ketidaktepatan pengambilan keputusan strategik (Safitri et al., 2021).

8. Risiko kepatuhan

Risiko kepatuhan dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul karena adanya kerugian yang disebabkan oleh ketidakpatuhan bank terhadap regulasi atau peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip syariah (Imam Mustofa, 2024).

9. Risiko imbal hasil

Risiko imbal hasil dapat didefinisikan sebagai risiko yang timbul akibat dari perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan bank kepada nasabah yang disebabkan oleh faktor internal seperti menurunnya nilai aset (Rolianah et al., 2021).

10. Risiko investasi

Risiko investasi dapat didefinisikan sebagai risiko yang terjadi akibat bank ikut dalam menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan berbasis bagi hasil (Oktavia, 2023).

2.1.4.2 Proses Manajemen Risiko

Berdasarkan surat edaran otoritas jasa keuangan republik Indonesia nomor 25/SEOJK.03/2023 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah, proses manajemen risiko terdiri dari:

1. Identifikasi Risiko, yaitu bank wajib melakukan analisis karakteristik yang melekat pada bank serta risiko dari produk dan kegiatan usaha bank.
2. Pengukuran Risiko, yaitu bank wajib melakukan evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko. Selain itu, bank wajib melakukan penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko.
3. Pemantauan Risiko, yaitu bank wajib melakukan evaluasi terhadap eksposur risiko dan melakukan penyempurnaan proses pelaporan dalam perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, faktor risiko, teknologi informasi dan sistem informasi manajemen risiko bank yang berdampak terhadap kondisi permodalan bank. Pemantauan risiko dilakukan oleh satuan kerja operasional maupun SKMR.
4. Pengendalian Risiko, yaitu bank wajib memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kegiatan usaha bank.

2.1.5 Risiko Operasional

Risiko operasional merupakan risiko yang muncul atau timbul karena adanya kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan pada sistem, serta kejadian eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh lembaga perbankan. Risiko ini dapat timbul dari berbagai faktor seperti kelemahan pada pengelolaan sumber daya manusia, gangguan teknologi, serta tekanan dari kondisi eksternal seperti bencana alam atau perubahan regulasi yang berlaku. Keberadaan risiko operasional tentu saja berpengaruh dalam seluruh aktivitas perbankan, sehingga penanganannya atau pengelolaan risikonya menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin kelancaran aktivitas bisnis perbankan. Apabila risiko operasional tersebut tidak ditangani dengan efektif dan optimal, tentu saja akan berpotensi mengganggu kestabilan operasional, menimbulkan kerugian finansial, serta menurunkan reputasi atau citra lembaga dihadapan para pemangku kepentingan/pihak terkait. Dengan adanya penerapan manajemen risiko yang baik, lembaga perbankan dapat meningkatkan efektivitas operasional serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan (Safitri et al.,

2025). Risiko operasional dapat terjadi pada produk gadai emas, risiko tersebut mencakup dari berbagai segi aspek seperti potensi kelemahan sistem, kurangnya kualitas sumber daya manusia dan ketidakakuratan dalam prosedur operasional gadai emas. Hal tersebut tentu saja akan menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan serta dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan nasabah. Contoh risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas khususnya di lembaga perbankan yaitu ketidakakuratan dalam proses penaksiran emas. Oleh karena itu, untuk mengurangi risiko operasional tersebut perlu adanya pelatihan dan pembinaan secara berkala bagi petugas *pawning*. Dengan adanya pembinaan serta pelatihan tersebut tentu dapat meningkatkan kualitas layanan serta meminimalisir terjadinya risiko operasional (Rahmansyah et al., 2026).

2.1.6 Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konsep perbankan, efektivitas menunjukkan kemampuan bank dalam menjalankan fungsi intermediasi, memberikan pelayanan kepada nasabah, mengelola sumber daya serta mencapai target operasional dan keuangan secara optimal. Sedangkan dalam konsep manajemen risiko, efektivitas penerapan manajemen risiko merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Efektivitas manajemen risiko menjadi aspek yang sangat penting karena aktivitas perbankan memiliki tingkat risiko yang tinggi. Penerapan manajemen risiko yang efektif dilakukan melalui beberapa tahap yaitu melalui proses identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko secara berkala. Tujuan utama dari penerapan manajemen risiko yang efektif adalah untuk meminimalisir potensi kerugian dan menjaga stabilitas kegiatan operasional perbankan (Hartati et al., 2025).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki keterkaitan sebagai acuan bagi penelitian berikutnya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang sedang dikaji adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Temuan
1.	Efektivitas Penerapan PSAK 60 Terhadap Manajemen Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian di Kecamatan Kedawung Cirebon (Silvi, 2025)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan PSAK 60 dalam manajemen risiko produk gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Tuparev.	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Unit Tuparev Kedawung telah menerapkan PSAK 60 dalam mengidentifikasi dan mengungkapkan risiko instrumen keuangan. Strategi manajemen risiko dilakukan melalui pengujian keaslian emas, evaluasi prosedur penaksiran, dan edukasi nasabah. Penerapan PSAK 60 dinilai efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, masih diperlukan penguatan pengendalian internal dan pelatihan staf operasional.
2.	Penerapan Manajemen Risiko Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado (Asnawir et al., 2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menentukan manajemen risiko yang terkait dengan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Istiqlal Cabang Manado.	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko produk gadai emas di Pegadaian Istiqlal Cabang Manado telah berjalan dengan baik dan sesuai peraturan. Penerapan manajemen risiko efektif mampu meminimalisir kerugian serta menjaga keberlanjutan operasional, meskipun evaluasi dan pengawasan tetap perlu dilakukan secara berkala.
3.	Analisis Risiko dan Tindakan Preventif dalam Gadai Emas di Bank Mitra Syariah (Ahammi & Rolianah, 2025)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko dan tindakan preventif dalam layanan gadai emas (<i>Rahn</i>) di Bank Mitra Syariah, yang dipicu insiden gadai emas	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan Bank Mitra Syariah perlu segera mengimplementasikan peningkatan pada teknologi deteksi emas, memperkuat protokol pengujian dan meningkatkan kompetensi staf.

		palsu dengan kerugian finansial signifikan.		
4.	Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pancor) (Rosyidi & Tanjung, 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja risiko yang akan dialami dalam pembiayaan produk gadai emas dan bagaimana proses pengelolaan risiko yang dilakukan Bank Mandiri Syariah Cabang Pancor dalam produk pembiayaan gadai emas (<i>Rahn</i>).	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko Bank Syari'ah Mandiri cabang Pancor menggunakan 4 tahapan, yaitu pengenalan risiko, penilaian risiko, antisipasi risiko, dan pemantauan risiko dan penerapan risiko manajemen Bank Syari'ah mandiri Cabang Pancor secara keseluruhan telah berjalan efektif namun masih harus diperbaiki dengan peningkatan pelatihan-pelatihan untuk karyawan gadai untuk menanggulangi risiko yang melekat pada pembiayaan gadai emas.
5.	Analisis Manajemen Risiko Akad Rahn Terhadap Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi (Sari et al., 2026)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai risiko yang timbul dalam pelaksanaan kontrak rahn pada produk gadai emas dan strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh pegadaian.	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko utama yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah adalah risiko kredit (gagal bayar pelanggan), risiko pasar (fluktuasi harga emas), dan risiko operasional. Untuk meminimalkan risiko ini, Pegadaian menerapkan manajemen risiko melalui tahapan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian. Strategi mitigasi meliputi penilaian dengan margin keamanan (85–90%), penerapan SOP yang ketat, komunikasi aktif dengan pelanggan, opsi perpanjangan kontrak, dan lelang yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

Studi yang dilakukan oleh (Silvi, 2025) dengan judul **“Efektivitas Penerapan PSAK 60 Terhadap Manajemen Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian di Kecamatan Kedawung Cirebon”** bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan PSAK 60 dalam manajemen risiko produk gadai emas di Pegadaian Syariah Unit

Tuparev. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Unit Tuparev Kedawung telah menerapkan PSAK 60 dalam mengidentifikasi dan mengungkapkan risiko instrumen keuangan. Strategi manajemen risiko dilakukan melalui pengujian keaslian emas, evaluasi prosedur penaksiran, dan edukasi nasabah. Penerapan PSAK 60 dinilai efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, masih diperlukan penguatan pengendalian internal dan pelatihan staf operasional. Penelitian ini menganalisis efektivitas penerapan PSAK 60 dalam manajemen risiko menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Narasumber utama dalam penelitian ini adalah pengelola unit, penaksir, dan nasabah Pegadaian.

Studi yang dilakukan oleh (Asnawir et al., 2023) dengan **judul “Penerapan Manajemen Risiko Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado”** bertujuan untuk menganalisis dan menentukan manajemen risiko yang terkait dengan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Istiqlal Cabang Manado. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko produk gadai emas di Pegadaian Istiqlal Cabang Manado telah berjalan dengan baik dan sesuai peraturan. Penerapan manajemen risiko efektif mampu meminimalisir kerugian serta menjaga keberlanjutan operasional, meskipun evaluasi dan pengawasan tetap perlu dilakukan secara berkala. Implementasi yang efektif dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan produk gadai emas telah memungkinkan perusahaan untuk menghindarkan diri dari potensi kerugian dan menjaga keberlanjutan operasional. Keamanan investasi, likuiditas yang tertata, reputasi yang baik, penerapan prinsip syariah yang baik, dan keberlanjutan bisnis merupakan hasil positif dari manajemen risiko yang berhasil. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Studi yang dilakukan oleh (Ahammi & Rolianah, 2025) dengan **judul “Analisis Risiko dan Tindakan Preventif dalam Gadai Emas di Bank Mitra Syariah”** bertujuan untuk menganalisis risiko dan tindakan preventif dalam layanan gadai emas (*Rahn*) di Bank Mitra Syariah, yang dipicu insiden gadai emas palsu dengan kerugian

finansial signifikan. Hasil dari penelitian ini adalah Bank Mitra Syariah perlu segera mengimplementasikan peningkatan pada teknologi deteksi emas, memperketat protokol pengujian dan meningkatkan kompetensi staf. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif berupa data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait, analisis dokumen internal seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kajian literatur.

Studi yang dilakukan oleh (Rosyidi & Tanjung, 2022) dengan judul **“Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pancor)”** bertujuan untuk mengetahui apa saja risiko yang akan dialami dalam pembiayaan produk gadai emas dan bagaimana proses pengelolaan risiko yang dilakukan Bank Mandiri Syariah Cabang Pancor dalam produk pembiayaan gadai emas (*Rahn*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko Bank Syari'ah Mandiri cabang Pancor menggunakan 4 tahapan, yaitu pengenalan risiko, penilaian risiko, antisipasi risiko, dan pemantauan risiko dan penerapan risiko manajemen Bank Syari'ah mandiri Cabang Pancor secara keseluruhan telah berjalan efektif namun masih harus diperbaiki dengan peningkatan pelatihan-pelatihan untuk karyawan gadai untuk menanggulangi risiko yang melekat pada pembiayaan gadai emas. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan dari kegiatan penelitian yang dilakukan.

Studi yang dilakukan oleh (Sari et al., 2026) dengan judul **“Analisis Manajemen Risiko Akad Rahn Terhadap Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi”** bertujuan untuk menganalisis berbagai risiko yang timbul dalam pelaksanaan kontrak rahn pada produk gadai emas dan strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh pegadaian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa risiko utama yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah adalah risiko kredit (gagal bayar pelanggan), risiko pasar (fluktuasi harga emas), dan risiko operasional. Untuk meminimalkan risiko ini, Pegadaian menerapkan manajemen risiko melalui tahapan

identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian. Strategi mitigasi meliputi penilaian dengan margin keamanan (85–90%), penerapan SOP yang ketat, komunikasi aktif dengan pelanggan, opsi perpanjangan kontrak, dan lelang yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Keterbaruan dari penelitian ini adalah penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara”** akan berfokus mengidentifikasi tingkat frekuensi terjadinya risiko dan dampak risiko melalui penggunaan matriks risiko (risk matrix) serta metode kualitatif. Dengan adanya matriks risiko tersebut, penelitian ini tidak hanya menganalisis penerapan manajemen risiko operasional secara umum, tetapi juga mengukur tingkat kemungkinan dan dampak dari setiap risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas. Penelitian ini juga lebih spesifik karena menitikberatkan pada risiko operasional di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah lokasi yang ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan atau memperoleh berbagai sumber informasi relevan dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penulis mengambil tempat penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kusumanegara yang beralamat di Jl. Kusumanegara No.112, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165 (0274) 417222 *website* resmi <https://www.bankbsi.co.id/>

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama enam (6) bulan, terhitung sejak tanggal 22 September 2025 sampai dengan 13 Maret 2026, dengan jam kerja dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at mulai pukul 08.00-16.00 WIB.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menganalisis dan menyusun informasi data yang dikumpulkan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, sehingga dapat diperoleh informasi serta kesimpulan secara rinci dan menyeluruh terkait efektivitas penerapan strategi manajemen risiko pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, yaitu sebagai berikut:

3.3.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data asli yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui wawancara dan observasi langsung. Data ini biasanya lebih aktual dan spesifik sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sumber data primer adalah

data penelitian yang diperoleh secara langsung dan berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti (Haifa et al., 2025). Dalam pelaksanaan penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari lapangan atau di lingkungan operasional BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara sejumlah narasumber, diantaranya dengan petugas *Branch Operation & Service Manager* (BOSM), *Pawning Appraisal*, *Pawning Sales Officer* dan *Consumer Business Relationship Manager* (CBRM) yang memiliki kewenangan/tugas dalam pengelolaan produk emas yang ada di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek atau subjek yang diteliti, tetapi melalui sumber yang sudah tercatat sebelumnya misalnya melalui referensi eksternal yang berkaitan dengan topik yang relevan (Hafizah et al., 2025). Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui buku referensi, jurnal akademik, karya ilmiah seperti skripsi atau tesis, dokumen perusahaan, serta sumber literatur lain yang sesuai dengan topik penelitian.

3.3.3 Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang diambil untuk menjadi sumber informasi untuk mendapatkan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kategori tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian di lapangan dengan observasi langsung oleh peneliti. Data yang diperoleh dari pengamatan dan interaksi langsung di lokasi penelitian kemudian digunakan sebagai data primer. Selain itu, data yang diperoleh dari dokumen perusahaan dan artikel jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian dijadikan sebagai data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari:

3.4.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap narasumber dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Penulis datang langsung ke lokasi penelitian untuk observasi langsung, serta mencari informasi dari narasumber terkait aktivitas operasional gadai emas.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur atau tidak terstruktur tergantung pada tingkat kerangka yang telah ditentukan sebelumnya (Ardiansyah et al., 2023). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) untuk mendapatkan informasi. Teknik pengumpulan data melalui wawancara pada umumnya memerlukan pertanyaan yang tidak terstruktur (*unstructured*) dan terbuka (*open minded*) untuk menggali informasi secara mendalam mengenai narasumber atau masalah yang sedang diteliti. Penulis melakukan wawancara khususnya kepada *Branch Operation & Service Manager* (BOSM), *Pawning Appraisal*, *Pawning Sales Officer* dan *Consumer Business Relationship Manager* (CBRM) yang berkaitan dengan penerapan strategi manajemen risiko operasional pada produk gadai emas, jenis-jenis risiko operasional yang sering terjadi pada gadai emas, serta efektivitas strategi yang diterapkan dalam meminimalisir risiko tersebut.

Tabel 3. 1 Topik Wawancara

Kategori informan	Jumlah	Instrumen pertanyaan
- <i>Branch Operation & Service Manager</i>	1	• Risiko operasional apa saja yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP
- <i>Pawning Appraisal</i>	1	Yogyakarta Kusumanegara?
- <i>Pawning Sales Officer</i>	1	

Kategori informan		Jumlah	Instrumen pertanyaan
-	<i>Consumer Business Relationship Manager</i>	1	• Bagaimana prosedur pelaksanaan produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Bagaimana strategi penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Apakah strategi manajemen risiko yang diterapkan sudah mampu meminimalisir kerugian akibat risiko operasional di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Solusi atau upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Seberapa sering tingkat frekuensi risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara? • Bagaimana tingkat dampak risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?
Total		4	

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi mencakup pengumpulan data dari dokumen tertulis maupun dokumen terekam yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah brosur tentang gadai emas, formulir tentang gadai emas, struktur organisasi serta dokumentasi pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian (Ardiansyah et al., 2023).

3.5 Teknik Keabsahan Data

Peneliti menerapkan teknik observasi, wawancara serta dokumentasi untuk menggali sumber data. Triangulasi sumber data merujuk pada proses pengumpulan informasi dari berbagai sumber berbeda namun menggunakan metode yang sama. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data yang ditemukan. Dengan demikian, penerapan Teknik triangulasi dalam pengumpulan data berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas data melalui konsistensi, kelengkapan, dan kepastian informasi yang diperoleh. Ada 4 kriteria yang digunakan dalam uji keabsahan data yaitu meliputi uji *credibility*, *transferability*, dan *dependability* (Husnullail et al., 2024).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses sistematis yang bertujuan untuk mengorganisir, mengelompokkan, serta menginterpretasikan data dengan memperhatikan pola-pola, serta kategori tertentu untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam. Teknik analisis data terdiri dari tiga (3) tahapan yaitu sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan serta transformasi data mentah yang telah dikumpulkan melalui catatan tertulis di lokasi dengan tujuan untuk mempertajam, mengelompokkan dan memfokuskan pada masalah yang akan diteliti (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Dalam penelitian ini, hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dengan pihak BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara akan dilakukan pengelompokkan ke dalam tiap permasalahan melalui

uraian singkat untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan pembahasan penelitian ini.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah proses yang memungkinkan peneliti untuk menampilkan data hasil penelitian dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, data sering disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Pada tahap ini, peneliti menyusun informasi yang relevan untuk dijadikan bahan penelitian.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses pengumpulan data-data di lokasi penelitian. Tujuan dari penarikan Kesimpulan ini adalah untuk menentukan langkah selanjutnya. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan meninjau kembali catatan yang diperoleh di lokasi dan mengkaji ulang (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan diharapkan akan menjawab rumusan masalah dan dapat memaparkan hasil mengenai Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil dari penggabungan tiga (3) bank syariah milik negara (BUMN) yang terdiri dari PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Mandiri Syariah (BSM). Penggabungan tiga bank tersebut tentu saja melalui proses dan dimulai dengan penandatanganan Perjanjian Merger Bersyarat (CMA) oleh ketiga bank tersebut pada bulan oktober tahun 2020. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga (3) usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Kemudian, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Peresmian tersebut secara langsung dilakukan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara (BSI, 2022).

Pemerintah Indonesia membentuk Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan tujuan untuk menjadikan negara Indonesia sebagai pusat keuangan syariah. Selain itu, dengan adanya penggabungan 3 bank syariah tersebut diharapkan berdampak nyata terhadap perkembangan belanja modal, menumbuhkan wilayah pasar, meningkatkan keragaman produk, menyelamatkan perbankan dan bisnis keuangan, serta meningkatkan kelayakan pengawasan perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). BSI bertujuan sebagai langkah untuk menciptakan bank syariah menjadi kebanggaan semua orang serta dapat memberikan kesejahteraan untuk masyarakat. Dengan dukungan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan serta komitmen pemerintah, BSI diharapkan mampu menjalankan fungsi intermediasi secara optimal serta menjadi penggerak utama dalam mewujudkan Indonesia sebagai pusat keuangan syariah dunia yang inklusif, stabil dan berorientasi pada kemaslahatan umat (Kusumaningrum et al., 2024).

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi: Menjadi Top 5 *Global Islamic Bank*

Misi:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, dengan cara meningkatkan jumlah nasabah menjadi lebih dari 20 juta dengan strategi pemasaran yang agresif dan inklusif, serta membangun pondasi keuangan yang kuat untuk mendukung pertumbuhan dengan nilai buku sebesar 50 T.
2. Menjadi bank besar dengan nilai terbaik bagi para pemegang saham, dengan cara selalu memastikan profitabilitas yang tinggi dengan mencapai *Return on Equity (ROE)* sebesar 18% atau lebih dan menjaga valuasi yang kuat dengan *Price to Book Value (PBV)* lebih dari 2.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, dengan cara memberdayakan karyawan untuk terus berinovasi dan berkembang melalui pelatihan, mentoring dan pendampingan karir. Selain itu, perusahaan juga memperkuat komitmen dan tanggung jawab sosial dengan berfokus pada pembangunan masyarakat dan lingkungan.

4.1.3 Logo Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

Logo dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), memiliki arti sebagai berikut:

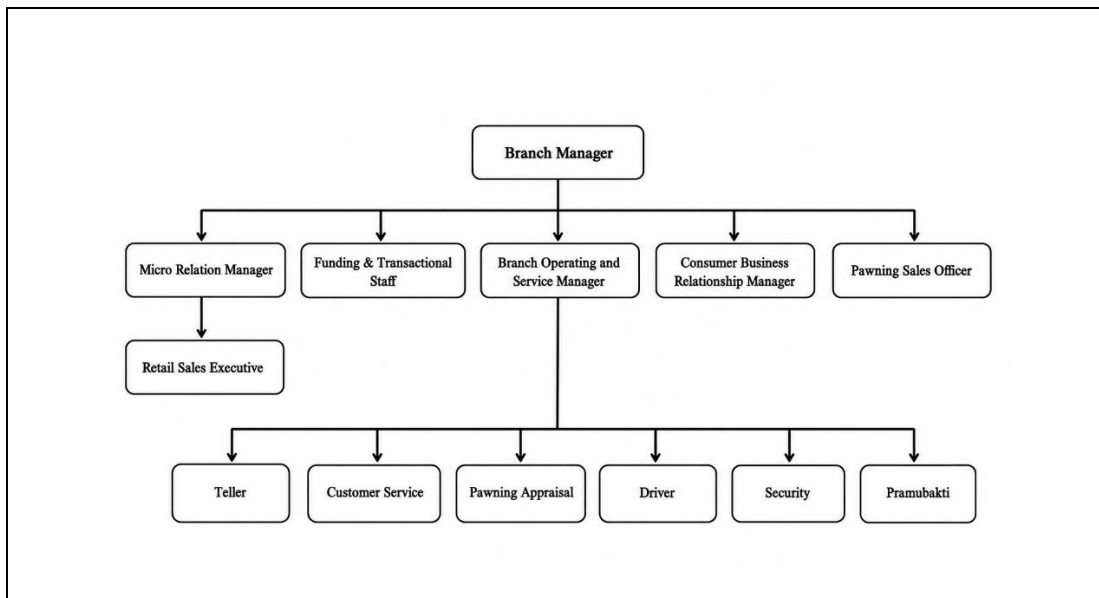
1. Kata Bank Syariah Indonesia dibawah tulisan BSI, menggambarkan identitas sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah di Indonesia dan menegaskan

bahwa fokus utama perusahaan harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

2. Bintang berwarna kuning bersudut 5, melambangkan Pancasila yang merupakan dasar negara Indonesia yang terdiri dari 5 sila. Bintang kuning bersudut 5 tersebut menggambarkan komitmen BSI terhadap nilai-nilai Pancasila dan keselarasan dengan prinsip-prinsip negara. Selain itu, bintang kuning juga mewakili rukun islam yang terdiri dari 5 aspek utama kehidupan umat islam yaitu syahadat, sholat, zakat, puasa, haji.
3. Tulisan BSI, mencerminkan sebagai entitas yang membanggakan dan dikenal baik ditingkat nasional maupun global.

4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kelola

Struktur organisasi BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

Deskripsi tugas struktur organisasi BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

- a. Memimpin, mengarahkan, mengkoordinasi serta mengawasi rancangan kerja dan aktivitas setiap bagian termasuk operasional, pemasaran, maupun bisnis serta memastikan bahwa cabang tersebut mencapai target kinerja yang telah ditetapkan oleh pusat.
- b. Membangun hubungan relasi yang baik dengan nasabah, mitra bisnis, maupun masyarakat sekitar untuk memperluas jaringan dan reputasi.
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap seluruh pegawai cabang, termasuk penilaian kinerja dan pengembangan kompetensi.

2. *Branch Operation dan Service Manager*

- a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional dan memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional cabang sesuai dengan kebijakan, standar perbankan serta prinsip syariah.
- b. Melakukan verifikasi dan otorisasi transaksi keuangan seperti pencairan pembiayaan, setoran, penarikan, dan mutasi rekening.
- c. Menjaga efisiensi dan akurasi proses operasional, manajemen kas serta arsip dokumen perbankan.
- d. Menangani keluhan nasabah dengan solusi layanan yang cepat dan sopan serta menjaga standar pelayanan prima (*service excellent*) agar tercipta kepuasan dan loyalitas nasabah.

3. *Funding Transactional Relationship*

- a. Melakukan pemasaran produk funding atau *transactional banking* yang telah ditetapkan.
- b. Menjaga hubungan baik dengan nasabah existing cabang.
- c. Melaksanakan kegiatan penjualan atas nasabah yang ada dikelola dengan mencakup *calling, visiting, dan closing*.

- d. Melakukan identifikasi dan pemetaan potensi penghimpunan dana atau jasa layanan *transactional* untuk mendukung pencapaian target bisnis cabang.
- e. Menjalin kerjasama dengan instansi swasta maupun pemerintahan.

4. *Micro Relationship Manager Team Leader*

- a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan mikro.
- b. Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan mikro, meliputi survey lapangan dan memverifikasi kebenaran usaha nasabah serta kecukupan agunan.
- c. Melakukan pengenalan produk mikro terhadap nasabah yang akan melakukan pembiayaan.
- d. Merekomendasikan usulan-usulan pembiayaan sebagai supervisor terhadap staff mikro.

5. *Consumer Business Relationship Manager*

- a. Mencari calon debitur yang memerlukan pinjaman dengan cara membuat strategi tentang pemasaran cabang.
- b. Memeriksa seluruh dokumen calon debitur.
- c. Menganalisis kelayakan dari calon nasabah untuk iya atau tidaknya diberikan pinjaman.
- d. Menjaga debitur supaya tetap loyal terhadap cabang.

6. *Pawning Sales Office*

- a. Menawarkan dan mempromosikan produk gadai dan cicil emas kepada calon nasabah.
- b. Bertanggung jawab atas pencapaian target gadai maupun cicil emas yang diberikan cabang.
- c. Melakukan tindak lanjut pada pengajuan permohonan pembiayaan gadai emas dengan cara menjelaskan tentang produk gadai dan membantu proses administrasi calon nasabah.
- d. Memastikan kelengkapan dokumen calon nasabah.
- e. Melakukan penaksiran agunan pembiayaan gadai emas berdasarkan standar dan ketentuan yang berlaku.

7. Retail Sales Executive

- a. Menawarkan dan memasarkan produk pembiayaan mikro kepada calon nasabah.
- b. Bertugas untuk menyusun rencana kerja termasuk proyeksi pencapaian target dan strategi penjualan/promosi.
- c. Membantu administrasi permohonan pengajuan pembiayaan mikro calon nasabah.
- d. Melakukan survey tempat usaha dan kelayakan pemberian pembiayaan.
- e. Memantau dan memastikan kelancaran pelunasan nasabah yang melakukan pembiayaan.

8. Pawning Appraisal

- a. Mengulas dokumen permohonan pembiayaan gadai.
- b. Melakukan penaksiran agunan gadai emas meliputi uji fisik, uji kimia, dan uji berat jenis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Bertanggung jawab atas penilaian dan keaslian agunan.
- d. Mengusulkan dan merekomendasikan permohonan pembiayaan gadai.

9. Teller

- a. Bertanggung jawab dalam melayani aktivitas nasabah yang datang ke bank dan ingin melakukan transaksi seperti penyetoran uang, penarikan uang, penukaran uang, serta aktivitas pendanaan lainnya baik tunai maupun non tunai sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- b. Memastikan setiap transaksi sesuai dengan prosedur, mencatat dan menjaga keamanan uang serta dokumen.
- c. Menghitung transaksi dan melakukan pemeriksaan kas.
- d. Membuat laporan kas harian.

10. Customer Service

- a. Menjelaskan secara detail tentang produk-produk perbankan.

- b. Membantu proses administrasi dan pengelolaan data nasabah seperti pembukaan rekening, perubahan data, pencetakan buku tabungan serta pengurusan dokumen nasabah.
- c. Menerima seluruh pertanyaan dan menyelesaikan semua keluhan maupun permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah secara profesional.
- d. Membangun relasi dan hubungan baik dengan nasabah.

11. *Security*

- a. Bertanggung jawab mengenai keamanan di lingkungan perusahaan.
- b. Menjaga dan mengawasi kegiatan operasional nasabah.
- c. Membantu di *frontliner* untuk melayani nasabah.

12. *Driver*

- a. Memastikan kebersihan, keamanan, kerapihan kondisi kendaraan dinas kantor.
- b. Mengantarkan pegawai bank untuk melakukan keperluan bisnis bank.

13. *Pramubakti*

- a. Menjaga kerapihan dan kebersihan seluruh area bank.
- b. Memastikan ketersediaan peralatan tulis kantor.

4.3 Data dan Pembahasan

4.3.1 Produk Gadai Emas Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai jenis produk simpanan, pembiayaan, investasi, maupun layanan perbankan lainnya. Salah satu jenis pembiayaan yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat adalah gadai emas. Gadai emas merupakan cara yang tepat untuk nasabah jika membutuhkan dana tunai secara cepat dan mudah, nasabah hanya perlu menjaminkan barang berupa emas atau perhiasan lainnya kepada bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Reza Octisi selaku petugas *Pawning Appraisal*, penerapan gadai emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Yogyakarta Kusumanegara menggunakan akad rahn sebagai pengikat jaminan, dan akad ijarah yang digunakan untuk menangani biaya pemeliharaan atau sewa. BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara memberikan fasilitas pinjaman gadai emas minimal adalah sebesar Rp500.000 dan maksimal Rp250.000.000, atau tergantung pada nilai emas yang

dijaminkan serta ketentuan internal bank lainnya. Untuk tenor atau jangka waktu pengembalian pinjaman gadai emas yaitu 4 bulan dan bisa diperpanjang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Periode pembiayaan di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara dihitung per 15 hari dan dibayar pada saat pelunasan (Harun & Rahman, 2023)

Jenis emas yang dapat dijaminkan apabila ingin melakukan pengajuan pembiayaan gadai emas khususnya di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara adalah berupa perhiasan emas seperti cincin, kalung, gelang dengan ketentuan kadar emas minimal 16 karat. Selain perhiasan, barang yang dijaminkan dapat berupa logam mulia atau emas batangan 24 karat serta koin/dinar. Oleh karena itu, apabila emas yang dijaminkan tidak sesuai atau berada dibawah standar karatase tersebut, maka permohonan gadai tidak dapat diproses karena tidak memenuhi syarat administratif dan syariah yang telah ditetapkan. Penentuan besarnya pembiayaan yang akan diberikan didasarkan pada nilai emas saat ini dan nilai taksiran barang yang akan di gadai. Apabila perhiasan maka pembiayaan yang diberikan harus 85% dari taksirannya dan logam mulia sebesar 90% dari taksirannya, untuk biaya pemeliharaan ditentukan melalui akad ijarah yang jumlahnya disesuaikan dengan berat emas, nilai pinjaman dan masa tenor (Zahra & Wahed, 2025).



Gambar 4. 3 Brosur Gadai Emas BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

4.3.2 Risiko Operasional Pada Produk Gadai Emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

Risiko operasional dalam perbankan syariah merupakan risiko yang berasal dari akibat proses internal, kesalahan sumber daya manusia, gangguan sistem, dan kejadian eksternal. Dalam konteks gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara risiko operasional dapat menimbulkan kerugian bagi bank dan juga menyebabkan krisis kepercayaan nasabah yang akan memengaruhi reputasi bank. Berdasarkan hasil identifikasi dan wawancara dengan Ibu Reza Octisi selaku *Pawning Appraisal*, beliau menyampaikan:

“Produk gadai emas itu tentu saja memiliki tingkat eksposur risiko operasional yang relatif tinggi. Dalam praktik sehari-hari risiko operasional bisa saja terjadi dan tidak hanya berasal dari faktor eksternalnya saja, akan tetapi juga dalam proses internal dan sumber daya manusia yang dituntut untuk selalu teliti dan hati-hati” (Wawancara, Juni 2026).

Produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara memiliki risiko operasional yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Kesalahan dalam penaksiran nilai emas yang dijadikan sebagai agunan.

Menurut beliau, risiko ini muncul karena proses penaksiran sangat bergantung pada ketelitian sumber daya manusia serta keakuratan alat uji yang digunakan. Ketidaktepatan dalam mengidentifikasi kadar, berat, maupun keaslian emas tentu akan menyebabkan nilai taksiran yang tidak sesuai. Ibu Reza Octisi selaku *Pawning Appraisal*, menyebutkan bahwa:

“Contohnya jika nasabah memberikan jaminan emas yang seharusnya kadarnya 18 karat tapi petugas memperhitungkan kadar emasnya sebesar 22 karat, itu kan jelas menimbulkan

pembiayaan yang tidak sesuai nantinya” (Wawancara, Juni 2026).

Pengakuan narasumber tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini & Ilmiah, 2022) kesalahan penaksiran akan menimbulkan efek langsung pada besarnya pembiayaan yang akan diberikan bank kepada nasabah. Penilaian yang terlalu tinggi dapat berpotensi menimbulkan kerugian bagi bank apabila nilai barang agunan/jaminan tersebut tidak mampu menutupi kekurangan nasabah saat terjadi wanprestasi atau gagal bayar. Akan tetapi, jika nilai penaksiran terlalu rendah tentu dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah yang berdampak pada reputasi dan kepercayaan terhadap bank.

Apabila nasabah tidak mampu melunasi pembiayaan yang diberikan maka barang jaminan tersebut akan dilelang dan apabila barang jaminan yang dilelang tersebut harganya melebihi dari kurangnya hutang nasabah maka kelebihan dana tersebut akan dikembalikan kepada nasabah, begitu juga sebaliknya jika barang yang dilelang tersebut kurang untuk menutupi hutang nasabah, maka nasabah tersebut wajib membayar sisanya. Oleh karena itu, kondisi ini menunjukkan bahwa akurasi penaksiran emas menjadi aspek yang sangat penting dan sangat krusial dalam menjaga keseimbangan antara bank dan nasabah.

2. Adanya potensi emas palsu atau emas muda yang dijadikan sebagai barang jaminan.

BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara juga khawatir adanya potensi penerimaan emas palsu yang timbul akibat tingginya peredaran emas imitasi maupun emas campuran di kalangan masyarakat yang sulit dibedakan secara visual dan keterbatasan kemampuan teknis petugas dalam mendeteksi keaslian emas, tentu saja akan berdampak bagi finansial perusahaan dan reputasi bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Adi Prasetyo selaku *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)* menyebutkan bahwa:

“Risiko dalam gadai emas yang paling umum adalah adanya barang palsu/emas palsu yang dimodifikasi sedemikian rupa sehingga menyerupai emas batangan ataupun emas perhiasan asli, maka perlu dilakukan uji emas (uji fisik, uji berat jenis dan uji kimia) yang sesuai dengan SOP” (Wawancara, Juni 2026).

Pengakuan narasumber tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Devita & Zainarti, 2025) dikarenakan banyak peredaran emas palsu sehingga pihak bank perlu ketelitian dalam penafsiran dan mendeteksi keaslian emas. Akan tetapi saat ini sudah terbantu dengan menggunakan teknologi, meski perusahaan menggunakan alat canggih seperti densimeter dan *X-ray Fluorescence* (XRF) untuk memastikan keaslian emas dan dalam pengujian emas yaitu dengan metode gesek, menghitung berat jenis, potensi pemalsuan emas tetap ada.

3. Kesalahan pencatatan prosedur administrasi.

Proses administrasi gadai emas tentu melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pencatatan data nasabah, penerimaan barang jaminan, penilaian emas, hingga pencairan pembiayaan dan penyimpanan barang agunan. Oleh karena itu, kesalahan administrasi seperti ketidaksesuaian data, kesalahan pencatatan, ketidaktepatan input data berat emas, nilai taksiran, atau jatuh tempo pembiayaan tentu akan menimbulkan masalah, baik dalam proses penagihan maupun dalam pengelolaan agunan jika nasabah mengalami wanprestasi. Hal itu juga menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi dalam penerapan prosedur operasional (SOP) menjadi faktor yang sangat penting untuk meminimalisir potensi kerugian. Ibu Reza Octisi selaku *Pawning Appraisal* menyebutkan bahwa:

“Risiko operasional yang terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara meliputi kesalahan penaksiran emas, adanya emas palsu/emas muda yang dijadikan barang jaminan, kesalahan pencatatan administrasi. Untuk kesalahan pencatatan administrasi ini, biasanya disebabkan karena kurang telitnya petugas dalam input data nasabah”
(Wawancara, Juni 2026).

Pengakuan narasumber tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Anggraini & Ilmiah, 2022) memberikan penjelasan bahwa human error dapat terjadi apabila petugas lalai dalam menginput data. Kesalahan dalam menginput data akan menyebabkan risiko yang sangat tinggi, karena jika terjadi penginputan dengan data yang salah maka akan merugikan pihak bank.

Tabel 4. 1 Risiko Operasional Gadai Emas BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

No.	Risiko Operasional	Dampak	Frekuensi
1.	Kesalahan dalam proses penaksiran emas.	Sangat tinggi	Sering terjadi
2.	Emas palsu/emas muda yang dijadikan barang jaminan.	Tinggi	Jarang terjadi
3.	Kesalahan pencatatan administrasi.	Sedang	Jarang terjadi
4.	Kehilangan barang jaminan.	Sangat tinggi	Tidak pernah terjadi

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa risiko operasional yang paling sering terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara adalah kesalahan dalam proses penaksiran emas, risiko tersebut memiliki dampak yang sangat tinggi juga, karena akan berpengaruh pada pemberian pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa proses penaksiran emas merupakan tahapan yang paling rentan terhadap terjadinya risiko operasional. Selain itu, risiko adanya emas palsu yang dijadikan sebagai barang jaminan memiliki dampak yang tinggi bagi bank, meskipun frekuensi kejadiannya jarang terjadi dan kasusnya tidak sering ditemukan di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, risiko tersebut tetap perlu menjadi perhatian.

Selanjutnya yaitu risiko kesalahan pencatatan administrasi, risiko tersebut memiliki dampak sedang dan jarang terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang diterapkan sudah berjalan cukup baik, namun perlu adanya ketelitian dan pengendalian internal untuk mencegah terjadinya kesalahan pencatatan yang dapat mengganggu aktivitas operasional gadai emas. Sementara itu, risiko kehilangan barang jaminan memiliki dampak sangat tinggi, tetapi tidak pernah terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, hal tersebut tentu saja menunjukkan bahwa sistem penyimpanan dan pengamanan barang jaminan yang diterapkan oleh BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara sudah efektif sehingga mampu mencegah risiko terjadinya kehilangan barang nasabah.

Tabel 4. 2 Kriteria Frekuensi Kejadian

Tingkat	Risiko	Frekuensi Kejadian
5	Sangat sering terjadi	Lebih dari 1 kali dalam 1 tahun
4	Sering terjadi	1 kali dalam 1-2 tahun
3	Kadang terjadi	1 kali dalam 2-3 tahun
2	Jarang terjadi	1 kali dalam 3-5 tahun
1	Tidak pernah terjadi	Belum pernah terjadi sama sekali

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

Tabel 4. 3 Kriteria Dampak Kerugian Finansial

Tingkat	Risiko	Dampak Kejadian
5	Sangat rendah	< Rp 5.000.000
4	Rendah	>Rp 5.000.000-Rp 25.000.000
3	Sedang	>Rp 25.000.000-Rp 100.000.000
2	Tinggi	>Rp 100.000.000-Rp 250.000.000
1	Sangat Tinggi	>Rp 250.000.000

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa penilaian risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara dilakukan dengan menggunakan dua kriteria utama, yaitu frekuensi kejadian dan dampak kerugian finansial. Pada Tabel 4.2, frekuensi kejadian diklasifikasikan ke dalam lima

tingkatan, yaitu tingkat 5 (sangat sering terjadi) dengan frekuensi lebih dari satu kali dalam satu tahun, tingkat 4 (sering terjadi) dengan frekuensi satu kali dalam satu hingga dua tahun, tingkat 3 (kadang terjadi) dengan frekuensi satu kali dalam dua hingga tiga tahun, tingkat 2 (jarang terjadi) dengan frekuensi satu kali dalam tiga hingga lima tahun, dan tingkat 1 (tidak pernah terjadi) yang menunjukkan risiko belum pernah terjadi sama sekali. Klasifikasi tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kemungkinan terjadinya setiap risiko operasional yang muncul dalam kegiatan gadai emas.

Sementara itu, Tabel 4.3 menunjukkan kriteria dampak kerugian finansial yang juga dibagi menjadi lima tingkatan, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Masing-masing tingkat menggambarkan besarnya potensi kerugian finansial yang dapat dialami bank, mulai dari kerugian kurang dari Rp5.000.000 hingga kerugian lebih dari Rp250.000.000. Semakin besar nominal kerugian yang ditimbulkan, maka semakin tinggi tingkat dampak risiko tersebut terhadap operasional bank. Kedua kriteria tersebut menjadi dasar dalam proses pengukuran risiko operasional. Frekuensi kejadian digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemungkinan suatu risiko terjadi, sedangkan dampak kerugian finansial digunakan untuk mengukur tingkat konsekuensi yang ditimbulkan apabila risiko tersebut terjadi. Hasil penyusunan kriteria tersebut menjadi acuan dalam memberikan skor pada setiap risiko operasional yang telah diidentifikasi, skor frekuensi dan skor dampak digabungkan dalam matriks risiko seperti pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4. 4 Matriks Risiko Operasional Gadai Emas

Risiko Inheren	Kualitas Penerapan Manajemen Risiko				
	Strong	Satisfactory	Fair	Marginal	Unsatisfactory
Low	1	1	2	3	3
Low to Moderate	1	2	2	3	4
Moderate	2	2	3	4	4

Risiko Inheren	Kualitas Penerapan Manajemen Risiko				
	Strong	Satisfactory	Fair	Marginal	Unsatisfactory
Moderate to High	2	3	4	4	5
High	3	3	4	5	5

Sumber: Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10 /SEOJK.03/2014

Berdasarkan hasil pemetaan risiko pada matriks risiko operasional, setiap risiko menempati kuadran yang berbeda sesuai dengan tingkat frekuensi kejadian dan besarnya dampak yang ditimbulkan. Pembagian kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran Risiko High, menunjukkan risiko yang memiliki tingkat frekuensi tinggi dan dampak yang sangat besar terhadap operasional bank. Risiko yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan pengendalian dan mitigasi karena berpotensi mengganggu kegiatan operasional maupun menimbulkan kerugian yang signifikan.
 - **Kesalahan dalam proses penaksiran emas**, risiko ini memiliki frekuensi yang relatif sering terjadi karena sangat bergantung pada ketelitian petugas appraisal. Kesalahan penaksiran dapat menyebabkan nilai pembiayaan tidak sesuai dengan nilai emas yang sebenarnya sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi bank.
2. Kuadran Risiko Moderate to High, menunjukkan risiko dengan tingkat dampak besar namun frekuensinya lebih rendah dibandingkan risiko sangat tinggi. Risiko pada kuadran ini tetap memerlukan perhatian khusus melalui kegiatan monitoring secara berkala dan pengendalian yang konsisten agar tidak meningkat menjadi risiko sangat tinggi.
 - **Emas palsu atau emas dengan kadar di bawah standar**, risiko ini jarang terjadi karena setiap emas telah melalui beberapa tahapan pengujian, namun

apabila terjadi dapat mengakibatkan kerugian finansial yang cukup besar bagi bank.

3. Kuadran Risiko Moderate, menggambarkan risiko yang memiliki dampak maupun frekuensi pada tingkat sedang sehingga masih dapat dikendalikan melalui penerapan prosedur operasional yang berlaku. Risiko pada kuadran ini memerlukan pemantauan secara rutin agar tidak berkembang menjadi risiko yang lebih tinggi.
 - **Kesalahan pencatatan administrasi.** Risiko ini umumnya terjadi akibat human error dalam proses input data atau dokumentasi. Dampaknya tidak terlalu besar karena masih dapat diperbaiki melalui proses verifikasi administrasi sebelum transaksi diselesaikan.
4. Kuadran Risiko Low to Moderate, menunjukkan risiko dengan kemungkinan kejadian rendah serta dampak yang relatif kecil terhadap operasional bank. Risiko pada kuadran ini cukup dikendalikan melalui penerapan SOP dan pengawasan rutin sehingga tidak memerlukan tindakan mitigasi yang bersifat prioritas.
5. Kuadran Risiko Low menunjukkan risiko dengan frekuensi sangat jarang terjadi dan dampak yang relatif kecil terhadap operasional bank. Risiko pada kuadran ini cukup dipantau melalui pengawasan berkala serta penerapan pengendalian internal yang telah berjalan.

4.3.3 Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Produk Gadai Emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

Penerapan manajemen risiko terhadap produk gadai emas bertujuan untuk mengatur, meminimalisir dan mengantisipasi supaya tidak terjadi risiko yang kemungkinan akan muncul dalam seluruh aktivitas bank yang dapat menimbulkan kerugian dan mengganggu kelangsungan usaha bank. Berdasarkan hasil identifikasi dan wawancara dengan Ibu Reza Octisi selaku *Pawning Appraisal*, BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara telah melakukan penerapan manajemen risiko yang sesuai dengan Surat

Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 25/SEOJK.03/2023 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah, melalui empat (4) tahap yaitu sebagai berikut:

1) Identifikasi Risiko

BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara melakukan identifikasi mendalam mengenai risiko yang terjadi terhadap produk gadai emas yaitu seperti, fluktuasi harga emas, keakuratan proses penaksiran, dan keamanan penyimpanan barang jaminan.

“Kami petugas pawning itu setiap hari terutama pagi pada jam 10.00 WIB selalu memantau dan mengecek pergerakan harga dasar emas yang telah ditentukan oleh Bank Syariah Indonesia pusat atau Kantor Cabang Yogyakarta, kemudian harga dasar emas tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menetapkan harga taksiran” (Wawancara, Juni 2026).

Proses penaksiran emas terdiri dari beberapa tahapan yaitu yang pertama uji fisik caranya yaitu mengamati kondisi fisik dan warna emas, selanjutnya uji kimia dengan cara menggosokkan emas diatas batu uji dan kemudian ditetesi menggunakan larutan kimia HCL dan HN03, tahapan terakhir adalah uji berat jenis dengan cara ditimbang menggunakan timbangan basah dan timbangan kering kemudian akan muncul jumlah karat dari emas tersebut. Selain itu, selalu pastikan keamanan dalam penyimpanan barang jaminan telah sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan untuk meminimalisir risiko kehilangan barang jaminan dan terjadinya bencana alam yang tidak diinginkan.

2) Pengukuran Risiko

BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara melakukan pengukuran kemampuan bank dalam memperoleh keuntungan. Pengukuran risiko gadai emas dilakukan dengan menghitung profitabilitas sehingga bank dapat menyalurkan pembiayaan dengan cara yang paling efektif.

“Untuk mengukur tingkat kerugian bank biasanya dengan mengukur risiko-risiko apa saja yang akan terjadi menggunakan matriks risiko. Untuk risiko operasional yang terjadi adalah kesalahan dalam proses penaksiran emas, jadi petugas pawning perlu meningkatkan SOP dan prinsip kehati-hatian” (Wawancara, Juni 2026).

Selain itu terdapat risiko operasional yang lain yaitu adanya risiko emas palsu dan emas muda maka untuk meminimalisir risiko tersebut petugas *pawning* selalu melakukan 3 tahapan uji emas (uji fisik, uji berat jenis, dan uji kimia) untuk memastikan kadar karatase emas dan keaslian emas yang dijadikan jaminan. Risiko lain terjadi adalah nasabah gagal dalam membayar kewajiban pada saat jatuh tempo atau pembiayaan macet dan penurunan nilai emas yang menyebabkan nasabah harus turun pokok nilai gadai nya.

3) Pemantauan Risiko

BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara melakukan pemantauan dan pengelolaan risiko terhadap kinerja karyawan yaitu dengan cara melakukan pelatihan terhadap petugas *pawning*, dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih teliti dalam menaksir emas maupun menerima keaslian emas sebagai barang jaminan. Untuk mengatasi risiko pembiayaan bermasalah petugas *pawning* selalu melakukan pengecekan ke sistem komputer secara berkala yang dimana nanti nama nasabah yang belum melakukan pembayaran pada saat jatuh tempo atau nasabah bermasalah akan ditampilkan dalam sistem. Nasabah yang bermasalah tersebut akan ditindak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

“Petugas akan menghubungi nasabah H-1 sebelum jatuh tempo melalui pesan singkat atau telepon, apabila saat H+1 nasabah tidak menghiraukan maka nasabah tersebut akan diberikan surat peringatan (SP 1), jika sampai H+3 nasabah

masih menghiraukan maka barang jaminan nasabah akan langsung dilelang atau dijual” (Wawancara, Juni 2026).

Jika terjadi kelebihan pada saat penjualan/lelang emas tersebut maka kelebihan tersebut akan menjadi milik nasabah, pihak bank hanya mengambil kewajiban pokoknya saja.

4) Pengendalian Risiko

BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara melakukan pengendalian risiko untuk meminimalisir risiko-risiko yang terjadi dalam gadai emas. BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara melakukan pengendalian risiko dengan selalu melakukan pengawasan terhadap petugas untuk mengelola kinerja gadai emas supaya tidak terjadi risiko-risiko yang dapat menyebabkan kerugian pada bank.

“Untuk pengendalian dan pemantauan risiko selalu menggunakan tiga (3) tahapan uji emas, supaya bisa kelihatan dari situ emas nya apabila ada kesalahan penaksiran maupun adanya emas palsu” (Wawancara, Juni 2026).

Pengendalian risiko dilakukan dengan tujuan untuk memastikan proses gadai emas berjalan secara efektif serta mampu meminimalisir kemungkinan terjadinya risiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian bagi pihak bank maupun nasabah. Adapun hasil analisis risiko operasional dan upaya pengendalian risiko yang dilakukan oleh BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4. 5 Analisis Risiko Operasional

No	Risiko Operasional	Analisis Risiko	Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir risiko
1.	Kesalahan dalam proses penaksiran emas.	Risiko ini dapat terjadi akibat <i>human error</i> yaitu kurangnya ketelitian petugas <i>pawning</i>	Meningkatkan kualitas petugas melalui pelatihan berkala, dan mengikuti pelatihan sertifikasi

No	Risiko Operasional	Analisis Risiko	Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir risiko
		<i>appraisal</i> dalam menggunakan alat uji emas, sehingga dapat menyebabkan nilai pembiayaan tidak sebanding dengan pembiayaan seharusnya dari barang yang dijadikan jaminan.	penaksir emas dan diadakan training menaksir emas rutin tiap 6 bulan sekali untuk upgrade skill serta untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam penaksiran emas.
2.	Emas palsu/emas muda yang dijadikan barang jaminan.	Risiko ini juga dapat menimbulkan kerugian finansial yang besar karena berpengaruh pada nilai jaminan tidak sesuai dengan pembiayaan diberikan.	Untuk meminimalisir adanya emas palsu maka selalu dilakukan uji emas (uji fisik, uji berat jenis dan uji kimia) yang sesuai dengan SOP, apabila jaminannya berupa emas batangan atau logam mulia selalu memilih logam mulia jenis ANTAM atau UBS <i>gold</i> .
3.	Kesalahan pencatatan administrasi.	Risiko ini biasanya terjadi karena kelalaian dan kurang hati-hati petugas saat menginput data, sehingga menyebabkan ketidaksesuaian data nasabah.	BOSM telah menerapkan <i>dual control</i> , dan pemantauan sistem. petugas <i>pawning</i> selalu berupaya untuk meningkatkan ketelitian dan selalu bekerja berdasarkan SOP yang berlaku.
4.	Kehilangan barang jaminan.	Risiko kehilangan barang jaminan akan menimbulkan kerugian finansial karena tuntutan ganti rugi dari nasabah, serta menurunkan tingkat kepercayaan nasabah yang akan berpengaruh pada reputasi bank.	Untuk pengamanan penyimpanan barang agunan dilakukan dengan cara dimasukkan kedalam berangkas dan ruangan dilengkapi dengan CCTV alarm serta selalu memastikan jika barang jaminan tersebut diletakkan sesuai nama dan nomer lacinya.

Sumber: BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, 2026

4.3.4 Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Menurunkan Tingkat Risiko Operasional Pada Produk Gadaai Emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa pihak terkait produk gadaai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, dapat diketahui bahwa penerapan manajemen risiko operasional telah berjalan baik dan juga efektif untuk mengendalikan berbagai potensi risiko yang muncul dalam kegiatan gadaai emas, terutama risiko operasionalnya. Penerapan risiko tersebut dilakukan melalui 4 (empat) tahapan yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko yang sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Penerapan manajemen risiko yang dilakukan tentu saja sudah sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 25/SEOJK.03/2023 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah. Risiko operasional yang terjadi pada produk gadaai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara meliputi kesalahan dalam proses penaksiran emas, adanya pemalsuan emas sebagai barang jaminan, serta risiko penyimpanan barang agunan. Hal tersebut disampaikan oleh *Branch Operation and Service Manager (BOSM)* sebagai berikut:

“Risiko operasional yang terjadi pada produk gadaai di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara itu adanya kesalahan dalam proses penaksiran emas, lalu adanya risiko pemalsuan emas sebagai barang jaminan, dan risiko penyimpanan barang agunan” (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa risiko operasional pada produk gadaai emas tidak hanya berasal dari proses transaksi, akan tetapi berasal juga dari kualitas barang jaminan dan keamanan penyimpanannya. Risiko tersebut tentu saja perlu pengendalian khusus karena akan memberikan dampak kerugian bagi pihak bank

terutama berkaitan dengan ketidaksesuaian nilai pembiayaan, serta kepercayaan nasabah terhadap bank apabila tidak dilakukan mitigasi risiko yang tepat.

Salah satu risiko operasional utama yang ditemukan dalam produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara adalah risiko kesalahan penaksiran emas. Hal tersebut disampaikan oleh *Pawning Sales Officer* sebagai berikut:

“Risiko kesalahan penaksiran emas terjadi karena disebabkan oleh human error yaitu kurang telitinya petugas” (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Anggraini & Ilmiah, 2022) apabila terjadi kesalahan penaksiran emas, dampak yang ditimbulkan tentu saja akan sangat tinggi karena dapat memengaruhi penentuan nilai pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, untuk mengurangi risiko tersebut BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara menerapkan strategi mitigasi risiko melalui pelatihan penaksiran emas, dan selalu melakukan evaluasi serta pengecekan ulang pada setiap proses gadai untuk memastikan bahwa prosedur telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP).

“..... semua pegawai yang di bagian emas harus ikut training untuk menaksir emas termasuk BM dan BOSM sebagai approval pencairan gadainya” (Wawancara, Juni 2026).

Selain risiko kesalahan dalam penaksiran emas, risiko adanya emas palsu dengan kadar yang tidak sesuai juga menjadi salah satu risiko operasional dalam produk gadai emas. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)*, upaya pengendalian terhadap risiko tersebut dilakukan melalui proses pengujian emas yang terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu uji fisik, uji berat jenis, dan uji kimia. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan keaslian emas sebelum diterima sebagai barang jaminan. Dengan adanya tahapan tersebut maka risiko adanya emas palsu dapat diminimalisir.

“....adanya barang palsu/emas palsu yang dimodifikasi sedemikian rupa sehingga menyerupai emas batangan ataupun emas perhiasan asli maka perlu dilakukan uji emas (uji fisik, uji berat jenis dan uji kimia) yang sesuai dengan SOP....”
(Wawancara, Juni 2026).

Pada aspek administrasi risiko yang dapat terjadi adalah kesalahan pencatatan data nasabah. berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *Pawning Appraisal*, risiko tersebut dapat terjadi karena kurang telitinya petugas dalam melakukan input data nasabah. Namun, tingkat frekuensi risiko tersebut tergolong jarang terjadi karena setiap proses administrasi selalu dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku dan melalui pengecekan ulang. Sehingga dampak yang ditimbulkan dalam risiko tersebut berada pada tingkat sedang akan tetapi tetap membutuhkan perhatian supaya tidak terjadi risiko yang lebih besar.

“....untuk kesalahan pencatatan administrasi ini, biasanya disebabkan karena kurang telitinya petugas dalam input data nasabah....” (Wawancara, Juni 2026).

Dalam hal penyimpanan barang agunan, BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara menerapkan sistem pengamanan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kehilangan atau kerusakan barang jaminan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Operation and Service Manager (BOSM)*, pengamanan dilakukan dengan menyimpan barang agunan di dalam brankas dan ruangnya dilengkapi dengan sistem keamanan seperti CCTV dan alarm, serta selalu melakukan pemantauan terhadap sistem IT secara berkala. Penerapan pengendalian tersebut menyebabkan risiko kehilangan barang agunan belum pernah terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.

“....untuk pengamanan penyimpanan barang agunan dilakukan dengan cara dimasukkan ke dalam brankas dan

ruangan dilengkapi dengan CCTV alarm, serta selalu melakukan pemantauan sistem IT” (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil analisis tingkat risiko menggunakan matriks risiko, penerapan manajemen risiko operasional mampu menurunkan tingkat risiko yang terdapat pada produk gadai emas. Risiko kesalahan dalam penaksiran emas yang memiliki kemungkinan terjadi lebih tinggi dapat dikendalikan melalui pelatihan atau sertifikasi penaksir emas oleh petugas dan patuh terhadap SOP yang berlaku. Risiko emas palsu yang memiliki frekuensi jarang juga dapat diminimalisir melalui proses pengujian emas yang lebih ketat, sedangkan risiko administrasi dapat dikurangi dengan peningkatan ketelitian dan proses verifikasi data.

Efektivitas penerapan manajemen risiko operasional juga diperkuat oleh pernyataan dari narasumber *Branch Operation and Service Manager (BOSM)* menyatakan bahwa:

“Penerapan manajemen risiko sejauh ini sudah sangat efektif, karena semua pegawai terutama petugas gadai emas (pawning) mematuhi SOP yang berlaku, dan sebagai BOSM telah menerapkan dual control untuk terus memantau produk gadai emas serta selalu melakukan audit” (Wawancara, Juni 2026).

Pawning Appraisal menyatakan bahwa:

“Sudah cukup efektif, karena setiap proses gadai emas dilakukan sesuai SOP yang berlaku” (Wawancara, Juni 2026).

Selain itu, *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)* juga menjelaskan bahwa efektivitas penerapan manajemen risiko terlihat dari seleksi barang gadai yang masuk ke bank serta kepatuhan terhadap SOP yang berlaku. Menurutnya, selama SOP dijalankan dengan baik maka semua risiko operasional gadai yang terjadi dapat diminimalisir.

“Sangat efektif, karena barang gadai yang masuk ke BSI itu sudah sangat-sangat selektif dan petugas juga sudah mematuhi SOP yang berlaku” (Wawancara, Juni 2026).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara telah berjalan secara efektif dalam mengendalikan dan meminimalkan risiko operasional yang terjadi. Hal tersebut didasarkan pada hasil penilaian frekuensi kejadian, dampak kerugian finansial, dan matriks risiko yang menunjukkan bahwa sebagian besar risiko operasional telah berada pada tingkat risiko yang dapat dikendalikan. Meskipun masih terdapat risiko dengan tingkat tinggi, hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara telah menerapkan berbagai strategi pengendalian yang sesuai dengan prinsip manajemen risiko operasional, mulai dari identifikasi risiko, pengukuran risiko melalui penilaian frekuensi dan dampak, pemantauan risiko secara berkala, hingga pelaksanaan pengendalian melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), *dual control*, verifikasi berlapis, pengujian keaslian emas menggunakan beberapa metode, pelatihan pegawai, serta penyimpanan barang jaminan dengan sistem keamanan yang memadai. Penerapan strategi tersebut terbukti mampu menekan kemungkinan terjadinya risiko operasional serta mengurangi dampak kerugian yang dapat ditimbulkan.

Hasil tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan narasumber penelitian yang menyatakan bahwa selama proses operasional gadai emas, risiko-risiko yang muncul dapat diantisipasi melalui penerapan prosedur kerja yang ketat dan pengawasan secara berkelanjutan. Narasumber menjelaskan bahwa setiap transaksi gadai emas telah melalui proses pemeriksaan dan verifikasi secara menyeluruh sehingga potensi terjadinya kesalahan penaksiran, penerimaan emas palsu, maupun kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Selain itu, hingga saat penelitian dilakukan, tidak ditemukan kasus kehilangan barang jaminan karena seluruh barang jaminan disimpan sesuai dengan prosedur keamanan yang berlaku. Maka, dapat disimpulkan bahwa

penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara telah efektif. Efektivitas tersebut tercermin dari penerapan proses manajemen risiko yang sesuai dengan ketentuan internal bank, hasil penilaian frekuensi dan dampak risiko, pemetaan dalam matriks risiko, serta didukung oleh hasil wawancara yang menunjukkan bahwa strategi pengendalian yang diterapkan mampu meminimalkan kemungkinan terjadinya risiko operasional dan menjaga kualitas operasional produk gadai emas.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian terkait Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara. Risiko operasional yang paling dominan terjadi adalah kesalahan dalam proses penaksiran emas, risiko ini memiliki frekuensi yang sering terjadi dan memiliki dampak yang sangat tinggi karena berhubungan dengan penentuan pemberian pembiayaan kepada nasabah. Apabila dalam menentukan nilai emas tidak sesuai akan menyebabkan nilai pembiayaan juga tidak sesuai dan menimbulkan kerugian bagi bank serta nasabah. Selain itu, risiko adanya emas palsu yang dijadikan barang jaminan memiliki dampak yang sangat tinggi meskipun frekuensinya jarang terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara. Selanjutnya yaitu risiko kesalahan pencatatan administrasi. Risiko ini umumnya disebabkan oleh faktor *human error* kurang telitnya petugas dalam proses input data nasabah maupun pencatatan transaksi.
2. Penerapan manajemen risiko pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 25/SEOJK.03/2023 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, yang terdiri dari identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko. Proses tersebut dilakukan untuk mengantisipasi dan meminimalisir potensi risiko operasional yang dapat terjadi dalam produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara. Dalam penerapannya, risiko yang menjadi perhatian utama yaitu kesalahan dalam proses penaksiran emas, risiko adanya emas palsu yang dijadikan

barang jaminan, kesalahan pencatatan administrasi, dan kehilangan barang jaminan. Upaya yang dilakukan untuk mengurangi risiko adalah dengan selalu melakukan pelaksanaan prosedur uji emas, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan secara berkala, dan penerapan SOP yang berlaku.

3. Efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara telah berjalan efektif untuk meminimalisir risiko operasional yang terjadi. Berdasarkan hasil matriks risiko, penerapan manajemen risiko mampu menurunkan tingkat risiko operasional, hal ini terlihat dari risiko yang dapat diminimalisir melalui berbagai upaya yang dinilai efektif dalam mengurangi potensi kerugian dan menjaga kelancaran operasional bank, upaya yang dilakukan seperti penerapan *dual control*, pelatihan petugas secara berkala, dan selalu melakukan pengawasan internal terhadap produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas dapat menjadi salah satu bentuk pengendalian untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko yang disebabkan dari gagalnya proses internal, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan sistem, dan kejadian eksternal. Penelitian ini memperkuat teori manajemen risiko yang menjelaskan bahwa pengelolaan risiko dilakukan melalui 4 (empat) tahapan yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko sebagai upaya untuk meminimalisir dampak yang dapat merugikan perusahaan. Selain itu, penelitian ini mendukung konsep bahwa efektivitas manajemen risiko tidak selalu dipengaruhi oleh prosedur atau standar operasional perusahaan, tetapi dipengaruhi tentang pentingnya menjaga kualitas sumber daya manusia seperti meningkatkan ketelitian dalam proses operasional serta penerapan sistem internal secara berkala dan konsisten. Pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, risiko operasional seperti kesalahan dalam penaksiran emas, adanya emas palsu yang dijadikan agunan, dan

kesalahan pencatatan administrasi dapat dikendalikan melalui strategi mitigasi yang tepat.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi bank BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, yaitu sebagai berikut:

1. BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara dapat memperkuat penerapan manajemen risiko operasional khususnya dalam mengidentifikasi dan mengendalikan risiko yang muncul pada aktivitas gadai emas. Penguatan pengelolaan risiko dapat dilakukan melalui evaluasi secara berkala terhadap proses operasional supaya risiko seperti kesalahan dalam penaksiran emas, adanya emas palsu dan kesalahan administrasi dapat diminimalisir.
2. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan petugas gadai emas dapat terus dilakukan, terutama dalam proses penaksiran emas dan pengujian keaslian emas. Pelatihan secara berkala mengenai Teknik penaksiran emas, penggunaan alat uji emas, serta pemahaman terhadap SOP dapat membantu mengurangi risiko yang disebabkan oleh *human error*.
3. BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara dapat terus mengembangkan dan memperkuat sistem pengawasan, pengendalian internal serta pengelolaan risiko dalam aktivitas gadai emas melalui penerapan *dual control*, pengecekan ulang data administrasi, serta peningkatan dan penguatan sistem informasi untuk menjaga setiap aktivitas gadai emas dan mencegah terjadinya risiko yang dapat merugikan pihak bank maupun nasabah, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis mengalami keterbatasan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Keterbatasan sumber data, penelitian yang diperoleh lebih banyak berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank sehingga penelitian ini belum melibatkan

sudut pandang dari nasabah sebagai pengguna produk gadai emas terkait risiko operasional yang terjadi. Serta pihak bank hanya memberikan data yang sangat terbatas karena mematuhi SOP yang berlaku.

2. Adanya keterbatasan waktu dalam wawancara karena sibuknya narasumber untuk bekerja.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek risiko operasional dalam produk gadai emas, sehingga belum membahas secara lebih luas mengenai jenis risiko lainnya seperti risiko pasar, risiko pembiayaan, maupun risiko kepatuhan yang juga dapat memengaruhi aktivitas gadai emas.
4. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh narasumber dan belum didukung dengan pengukuran data kuantitatif yang lebih luas mengenai tingkat efektivitas penerapan manajemen risiko.

5.4 Rekomendasi untuk penelitian berikutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara, rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Diharapkan mampu memperluas sumber data penelitian dengan melibatkan pihak internal bank yang lebih beragam serta nasabah sebagai pengguna produk gadai emas, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai risiko operasional yang terjadi dari beberapa perspektif atau sudut pandang.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan pembahasan tidak hanya berfokus pada risiko operasionalnya saja, tetapi juga mengkaji jenis-jenis risiko lainnya yang berkaitan dengan produk gadai emas.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti mengkombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed method*) sehingga efektivitas penerapan manajemen risiko dapat diukur secara lebih objektif melalui data pendukung dan analisis yang lebih luas (mendalam).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, A. (2024). Investigating the impact of digital business ecosystem in enhancing Islamic mobile banking adoption through the TOE framework. *Digital Business*, 4(2), 100096. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2024.100096>
- Ahammi, I. S., & Rolianah, W. S. (2025). Analisis risiko dan tindakan preventif dalam gadai emas di Bank Mitra Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam: Al Hisbah*, 5(2), 106–114.
- Ahmad, A. S., Rohim, A. K., Billah, M. A., & Fitrianto, A. R. (2021). The risk management of gold pawn product in Bank Syariah Indonesia (BSI) Krian Branch. *Jurnal Al-Qardh*, 6(2), 49–61. <https://doi.org/10.23971/jaq.v6i2.3537>
- Aji, I. K., Manda, G. S., Krisna, I., Gusganda, A., & Manda, S. (2021). Pengaruh risiko kredit dan risiko likuiditas terhadap profitabilitas pada Bank BUMN. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Dewantara*, 4(1), 36–45.
- Anggraini, N. A., & Ilmiah, D. (2022). Analisis manajemen risiko pembiayaan gadai emas di BSI KCP Sleman 1 Yogyakarta. *IEB: Journal of Islamic Economics* 1(2), 20–35. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/IEB/article/view/13208>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 2(1), 1–9.
- Asnawir, M. F., Islam, U., Sunan, N., Sleman, K., Istimewa, D., Makka, M. M., & Utara, S. (2023). Penerapan manajemen risiko pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 50–64.
- Asy'ari, Q., Istiqmawah, & Muarrofah, Z. (2022). Implementasi gadai emas dengan sistem syariah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 99–104.
- BSI. (2022). *Sejarah Perseroan*. Bank Syariah Indonesia. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Devita, & Zainarti. (2025). Analisis aspek risiko produk gadai emas pada PT Pegadaian Syariah Cabang Medan Petisah. *Jurnal JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 7(1), 31–36.
- Hafizah, N., P, T. C. P., & Sari, M. (2025). Identifikasi variabel penelitian , jenis sumber data dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora (Qosim)*, 3(2), 586–596.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., & Hidayatullah, R. (2025). Identifikasi variabel penelitian, jenis sumber data dalam penelitian pendidikan. *Jurnal*

Pendidikan Dan Bahasa, 2(2), 256–270.

- Handayani, N., Asyikin, J., Ernawati, S., & Boedi, S. (2023). Analisis pengaruh kinerja keuangan terhadap nilai perusahaan perbankan indonesia. *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 20(2), 233–242.
- Harahap, A., & Atika, A. (2024). Analisis implementasi gadai emas pada Bank Syariah Indonesia ditinjau dari syariah compliance. *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 5(December).
- Hartati, N., Rahmah, Y. F., & Qodariah, A. (2025). Pengaruh efektivitas strategi manajemen risiko terhadap kinerja keuangan lembaga keuangan syariah (studi kasus: Bank Syariah Indonesia tahun 2021–2024). *Journal Gunung Djati Conference Series*, 56, 82–88.
- Harun, M., & Rahman, T. (2023). Implementasi hybrid contract pada gadai emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batu Diponegoro dalam perspektif muamalah. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6(2), 588–598.
- Hibatullah, F. (2024). Analisis implementasi rahn, qardh dan ijarah pada transaksi gadai emas PT. Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Sains Student Research*, 2(1).
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Imam Mustofa. (2024). Implementasi manajemen risiko kepatuhan dalam Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Studies on Humanities, Social Sciences and Education*, 1(3), 25–34. <https://doi.org/10.54783/v4ggxe96>
- Kusumaningrum, D., Sari, P. A., & Panjaitan, A. Y. (2024). Pengaruh kombinasi bisnis PT . Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk terhadap perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(1).
- Lestari, W. (2023). *Implementasi manajemen risiko dalam meminimalisir produk gadai syariah (rahn) bermasalah (studi kasus pada BSI KCP Masamba)*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Nailul, M., & Makrifah, R. (2024). Mekanisme pembiayaan produk gadai emas pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Purworejo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 1207–1219.
- Nataliando, K. (2024). *Analisis penerapan manajemen risiko pada produk gadai emas di PT Bank Syariah Indonesia KCP Curup*. Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Ningtyas, D. A., Albab, U., & Wulandari, N. R. (2024). Tinjauan hukum islam terhadap prkatik gadai emas di Bank Syariah Indonesia Cabang Lampung Tengah. *Al-Mizan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 8(1), 18–32.

- Oktavia, N. T. (2023). Manajemen Risiko Investasi Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 283–296. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.231>
- Purba, A. S., Purba, H., & Sembiring, R. (2023). Aspek hukum pelaksanaan gadai emas pada Bank Syariah Indonesia Region II Medan. *Journal of Academic Literature Review*, 2(3), 305–314.
- Putri, E., & Febrian, A. (2025). Implementasi manajemen resiko pada pembiayaan produk gadai syariah dalam meningkatkan profitabilitas (studi pada Pegadaian Syariah Cabang Ujung Gurun Padang). *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 6(1), 101–127. <https://ejournals.com/ojs/index.php/jmiTahun2025>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: perspektif spradley, miles dan huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Rahmansyah, G. S., Ridhah, H., Sumarni, N., & Nurani, K. (2026). Analisis manajemen risiko pada pembiayaan gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh. *JoEMS: Journal of Education and Management Studies*, 9(2), 161–178. <https://doi.org/10.32764/joems.v9i2.1737>
- Rahmawati, F. (2024). Kajian yuridis pengelolaan manajemen risiko pada perbankan Syariah. *Journal of Financial and Islamic Banking*, 2(1), 69–80.
- Rolianah, W. S., Mulyani, S., & Hasyim, M. R. (2021). Analisis manajemen risiko imbal hasil perbankan syariah di era pandemi covid-19. *Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 129–140. <https://doi.org/10.30739/istiqro.v7i2.910>
- Rosyidi, M., & Tanjung, R. (2022). Analisis manajemen risiko pembiayaan gadai emas (studi kasus bank mandiri syariah cabang pancor). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah: Al Birru*, II(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.37216/albirru.v2i1.861>
- Rusiati, R. (2022). *Analisis pengaruh risiko pasar, risiko kredit, risiko likuiditas, dan risiko operasional terhadap kinerja keuangan perbankan pada bank pembangunan daerah*. Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- Safarida, N. (2021). Gadai dan investasi emas: antara konsep dan implementasi. *Jurnal Investasi Islam*, 6(1), 78–94.
- Safitri, N., Rosihin, N. H., Khussa'idah, Z. M., & Manzilla, P. J. (2021). Strategi manajemen risiko perbankan syariah pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Acad*, 1–21.

- Safitri, R., Rahmadiqna, S., Nabilah, N. S., & Milad, M. K. (2025). Evaluasi efektivitas sistem PERISKOP dalam mitigasi risiko operasional di Bank BNI. *Jurnal Manajemen Risiko*, 06(01), 85–92.
- Safitri, T. (2021). Analisis perbandingan kinerja bank umum konvensional dan bank umum syariah. *Jurnal Manajerial*, 20(2), 299–310.
- Sahri, M. Z. (2024). Persamaan dan perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 50–66. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i1.57>
- Salsabila, R. (2024). Prosedur pembiayaan gadai emas di PT. Bank Syariah KCP Medan Padang Bulan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 2(2), 333–339.
- Sari, S. P. C. W., Faturrahman, & Saputra, J. (2026). Analisis manajemen risiko akad rahn terhadap produk gadai emas pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam (JMEBI)*, 03(01), 1–13.
- Sayyid, U. I. N., & Rahmatullah, A. (2023). Manajemen risiko operasional bank syariah; teori dan manfaat islamic bank operational risk management; theory and benefits. *Jurnal At-Tamwil:Kajian Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–31.
- Septiani, Anggela; Sunandar, H. N. (2023). Pengertian, ruang lingkup perbankan, tujuan, latar belakang, prinsip dan sejarah perbankan syariah di indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi*, 2(4), 537–544.
- Silvi, A. (2025). *Efektivitas penerapan psak 60 terhadap manajemen risiko produk gadai emas pada Pegadaian di Kecamatan Kedawung Cirebon*. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
- Siregar, H. R., & Sativa, A. (2023). Wanprestasi akad gadai emas pada Pegadaian Syariah Sibuhuan Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas Berdasarkan Fatwa DSN Nomor 25 / DSN-MUI / III / 2002. *Jurnal Unes Law Review*, 6(1), 3654–3662.
- Sugianto, Azzahra, M., & Manik, F. N. (2023). Implementasi manajemen risiko Bank Syariah Indonesia (BSI). *Innovative : Journal Of Social Science Research*, 3(6), 10778–10787.
- Suharto, T. (2022). Konsep penerapan manajemen risiko hukum (legal risk) pada lembaga keuangan dan perbankan syariah di indonesia. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jih.v11i1.1610>
- Syahrir, D. K., Ickhsanto Wahyudi, Santi Susanti, Darwant, D., & Ibnu Qizam. (2023). Manajemen risiko perbankan syariah. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 58–64. <https://doi.org/10.54259/akua.v2i1.1382>

- Widad, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan produk gadai emas terhadap kepuasan pendahuluan tinjauan pustaka. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 8(1).
- Yusuf, N. A., Soleman, P. R., Yana, D., & Sari, A. (2024). Analisis perbandingan kinerja keuangan Bank Konvensional dan Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 1088–1098.
- Zahra, S., & Wahed, M. (2025). Optimalisasi peran gadai emas syariah sebagai solusi keuangan pada nasabah di BSI KCP Surabaya Manukan. *Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat*, 8(3), 324–333.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian (Draft Wawancara)

Draft Wawancara

“Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Operasional Produk Gadai Emas di Bank
Syariah Indonesia KCP Yogyakarta Kusumanegara”

Hari/Tanggal :

Durasi waktu wawancara :

Narasumber :

1. Risiko Operasional Produk Gadai Emas
 - a. Risiko operasional apa saja yang sering terjadi dalam proses gadai emas terutama dalam 2 tahun terakhir ini?
 - b. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya risiko operasional pada produk gadai emas?
 - c. Risiko operasional apa yang memiliki dampak paling besar terhadap operasional bank?
2. Prosedur Pelaksanaan Produk Gadai Emas
 - a. Bagaimana alur pelaksanaan produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?
3. Strategi Penerapan Manajemen Risiko
 - a. Bagaimana proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko operasional pada produk gadai emas?
 - b. Strategi apa yang diterapkan untuk meminimalisir risiko seperti kesalahan penaksiran emas, emas palsu, dan kesalahan administrasi?
4. Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko
 - a. Apakah strategi yang diterapkan saat ini efektif dalam mengurangi risiko operasional?
 - b. Kendala apa yang sering dihadapi dalam penerapan manajemen risiko gadai emas?

- c. Solusi atau upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?
- d. Untuk saat ini terjadi lagi atau tidak risiko operasional tersebut setelah diterapkan solusi atau upaya perbaikan?
- e. Seberapa sering tingkat frekuensi risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?
- f. Bagaimana tingkat dampak risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Lampiran 2 : Instrumen Penelitian (Hasil Wawancara)

HASIL WAWANCARA I

Hari/Tanggal : Selasa, 2 Juni 2026

Durasi waktu wawancara : 30 menit

Narasumber : *Branch Operation dan Service Manager (BOSM)*

1. Risiko operasional apa saja yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Risiko operasional yang terjadi pada produk gadai di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara itu adanya kesalahan dalam proses penaksiran emas, lalu adanya risiko pemalsuan emas sebagai barang jaminan, dan risiko penyimpanan barang agunan.

2. Bagaimana prosedur pelaksanaan produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Prosedur pelaksanaan gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara tentu saja melalui beberapa tahapan dan sesuai dengan standar operasional yang sudah ditentukan atau diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia.

3. Bagaimana strategi penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Strategi yang diterapkan adalah melalui identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko.

4. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Penerapan manajemen risiko sejauh ini sudah sangat efektif, karena semua pegawai terutama petugas gadai emas (pawning) mematuhi SOP yang berlaku, dan sebagai BOSM telah menerapkan dual control untuk terus memantau produk gadai emas serta selalu melakukan audit.

5. Apakah strategi manajemen risiko yang diterapkan sudah mampu meminimalisir kerugian akibat risiko operasional di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Sudah mampu meminimalisir kerugian karena risiko operasional tersebut di mitigasi dengan berbagai cara, seperti melakukan pelatihan kepada petugas pawning tentang standar penaksiran emas, untuk pengamanan penyimpanan barang agunan dilakukan dengan cara dimasukkan ke dalam brankas dan ruangan dilengkapi dengan CCTV alarm, serta selalu melakukan pemantauan sistem IT.

6. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Kendala yang dihadapi adalah terjadinya risiko operasional pada produk gadai emas.

7. Solusi atau upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Solusi atau upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan mitigasi risiko.

8. Seberapa sering tingkat frekuensi risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Kalau untuk contoh risiko operasional yang disebutkan tadi kesalahan dalam proses penaksiran emas itu termasuk sering terjadi karena pernah terjadi 1 kali di tahun lalu, lalu adanya risiko pemalsuan emas sebagai barang jaminan jarang terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara, dan risiko penyimpanan barang agunan tidak pernah/belum pernah terjadi.

9. Bagaimana tingkat dampak risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Dampak apabila terjadi risiko operasional kesalahan dalam proses penaksiran emas dan kehilangan barang jaminan itu termasuk sangat tinggi karena akan mengakibatkan kerugian bagi bank karena menyebabkan nilai pembiayaan yang tidak sesuai serta menurunkan tingkat kepercayaan nasabah.

HASIL WAWANCARA II

Hari/Tanggal : Selasa, 2 Juni 2026

Durasi waktu wawancara : 30 menit

Narasumber : *Pawning Appraisal*

1. Risiko operasional apa saja yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Risiko operasional yang terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara meliputi kesalahan penaksiran emas, adanya emas palsu/emas muda yang dijadikan barang jaminan, kesalahan pencatatan administrasi. Untuk kesalahan pencatatan administrasi ini, biasanya disebabkan karena kurang telitnya petugas dalam input data nasabah.

2. Bagaimana prosedur pelaksanaan produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Nasabah datang membawa KTP dan emas sebagai barang jaminan, serta sudah wajib memiliki rekening aktif BSI, kemudian mengisi formulir pengajuan pembiayaan, selanjutnya emas dicek dengan beberapa langkah, kemudian diinfokan ke nasabah untuk dapat gadai dari emas tadi berapa dan biaya titip berapa, kalau nasabah deal langsung proses pencairan dana ke rekening nasabah.

3. Bagaimana strategi penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Strategi yang diterapkan adalah melalui identifikasi risiko, pengukuran risiko menggunakan matriks risiko, untuk meminimalisir adanya emas palsu maka selalu dilakukan uji emas (uji fisik, uji berat jenis dan uji kimia) sebagai pemantauan dan pengendalian risiko.

4. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Sudah cukup efektif, karena setiap proses gadai emas dilakukan sesuai SOP yang berlaku.

5. Apakah strategi manajemen risiko yang diterapkan sudah mampu meminimalisir kerugian akibat risiko operasional di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Ya, strategi manajemen risiko yang diterapkan mampu meminimalisir kerugian akibat risiko operasional.

6. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Kendala yang dihadapi berupa risiko operasional tersebut serta adanya keterbatasan dalam mendeteksi emas palsu yang memiliki kemiripan tinggi dengan emas asli yang sulit dibedakan secara visual serta human error.

7. Solusi atau upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas petugas melalui pelatihan berkala, dan mengikuti pelatihan sertifikasi penaksir emas untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam penaksiran emas, melakukan evaluasi dan pengecekan ulang pada setiap kegiatan gadai emas.

8. Seberapa sering tingkat frekuensi risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Untuk kesalahan pencatatan administrasi sebenarnya jarang terjadi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara ini.

9. Bagaimana tingkat dampak risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Dampak apabila terjadi risiko operasional kesalahan pencatatan administrasi adalah sedang, yang artinya tidak terlalu berdampak signifikan pada bank, akan tetapi perlu menjadi perhatian khusus untuk petugas pawning supaya terus meningkatkan ketelitian dan selalu bekerja berdasarkan SOP yang berlaku.

HASIL WAWANCARA III

Hari/Tanggal : Selasa, 2 Juni 2026
 Durasi waktu wawancara : 30 menit
 Narasumber : *Pawning Sales Officer*

1. Risiko operasional apa saja yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Risiko operasional yang terjadi itu biasanya kesalahan penaksiran emas, tetapi risiko lain juga terjadi seperti lebih ke karena penurunan nilai emas, jadi nasabah harus turun pokok nilai gadainya dan risiko nasabah gagal bayar biaya titip gadainya, akhirnya nasabah meminta untuk emasnya dijualkan saja, tidak dilanjutkan lagi untuk gadainya.

2. Bagaimana prosedur pelaksanaan produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Sebenarnya sama saja dengan ketentuan dari BSI pusat, Nasabah datang membawa KTP dan emas sebagai barang jaminan, serta sudah wajib memiliki rekening aktif BSI, kemudian mengisi formulir pengajuan pembiayaan, selanjutnya petugas akan melakukan penaksiran emas, setelah sudah diketahui nilai taksirannya kemudian ditentukan besarnya pembiayaan dan jangka waktu pelunasan apabila nasabah setuju dana akan dicairkan ke rekening nasabah.

3. Bagaimana strategi penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Strategi yang diterapkan adalah melalui identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko.

4. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Sudah berjalan efektif, karena semua petugas terutama petugas pawning telah mematuhi SOP yang berlaku.

5. Apakah strategi manajemen risiko yang diterapkan sudah mampu meminimalisir kerugian akibat risiko operasional di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Ya, dan sudah dipersiapkan untuk mitigasi dari risiko operasional salah taksir emas, semua pegawai yang di bagian emas harus ikut training untuk menaksir emas termasuk BM dan BOSM sebagai approval pencairan gadainya.

6. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Kendala yang dihadapi lebih ke risiko human error ketika menaksir emasnya.

7. Solusi atau upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko sebaiknya diadakan training menaksir emas rutin tiap 6 bulan sekali untuk upgrade skill. Kalau tentang sistem, itu sudah dari pusat, risiko harga emas itu juga sudah dari pusat, risiko penyimpanan sudah by sistem sesuai nama dan nomer lacinya.

8. Seberapa sering tingkat frekuensi risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Risiko kesalahan penaksiran emas sering terjadi, karena disebabkan oleh human error kurang telitinya petugas dan di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara pernah terjadi kesalahan penaksiran emas tersebut di tahun lalu, kalau di tahun ini lebih ke karena penurunan nilai emas.

9. Bagaimana tingkat dampak risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Tentu saja jika risiko operasional kesalahan penaksiran emas itu terjadi menimbulkan dampak yang sangat tinggi bagi bank dan juga nasabah, karena akan berpengaruh pada penetapan nilai pembiayaan yang akan diberikan.

HASIL WAWANCARA IV

Hari/Tanggal : Selasa, 2 Juni 2026

Durasi waktu wawancara : 30 menit

Narasumber : *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)*

1. Risiko operasional apa saja yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Risiko dalam gadai emas yang paling umum adalah adanya barang palsu/emas palsu yang dimodifikasi sedemikian rupa sehingga menyerupai emas batangan ataupun emas perhiasan asli maka perlu dilakukan uji emas (uji fisik, uji berat jenis dan uji kimia) yang sesuai dengan SOP, terus risiko kesalahan dalam menaksir emas, lalu ada risiko barang rusak ketika digadaikan.

2. Bagaimana prosedur pelaksanaan produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Untuk standar prosedur gadai emas sudah ada SOP nya dan sesuai dengan ketentuan dari BSI pusat. Nasabah datang membawa KTP, isi formulir, emasnya di uji/ditaksir, setelah ketemu nilainya, masukkan berat dan karatase nya, lalu akan ketemu nominal pembiayaan nya berapa, lalu dilakukan approvel/otorisasi, kemudian dana akan cair ke rekening nasabah.

3. Bagaimana strategi penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Dilakukan dengan cara identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko pada produk gadai emas yang sesuai dengan SOP.

4. Bagaimana efektivitas penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Sangat efektif, karena barang gadai yang masuk ke BSI itu sudah sangat-sangat selektif dan petugas juga sudah mematuhi SOP yang berlaku.

5. Apakah strategi manajemen risiko yang diterapkan sudah mampu meminimalisir kerugian akibat risiko operasional di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Ya sudah mampu, karena kembali lagi ke SOP, jika SOP nya sudah berjalan, alur/prosedur gadai nya juga sudah dilakukan. Yang penting SOP nya jalan dan nasabah tidak terburu-buru saat sedang proses pencairan dana maka itu mampu meminimalisir risiko operasionalnya.

6. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Kendala nya adalah di SLA atau kecepatan, karena gadai butuh kecepatan dan ketelitian dalam prosesnya, perlu input ke sistem, perlu otorisator yang menjadi kendala adalah otorisator kalau tidak di tempat maka tidak bisa masuk otorisasi. Maka proses SLA nya menjadi terganggu.

7. Solusi atau upaya perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Solusi/upaya perbaikan yang dapat dilakukan adalah memperbaiki SLA nya dan pilih pilih barang gadai supaya risiko nya bisa di hindari, contoh pilih emas batangan nya itu ANTAM atau UBS gold. Serta selalu update terhadap informasi-informasi yang ada terutama di area. Karena apabila ada nasabah yang bermasalah menggadaikan emasnya yang ternyata palsu, maka akan ada info dari area dan kemudian nasabah tersebut akan di blacklist dari BSI manapun.

8. Seberapa sering tingkat frekuensi risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Risiko operasional adanya barang palsu/emas palsu yang dijadikan barang jaminan ini merupakan risiko yang umum terjadi pada bank, akan tetapi di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara jarang terjadi untuk 2 tahun terakhir ini.

9. Bagaimana tingkat dampak risiko operasional yang terjadi pada produk gadai emas di BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara?

Jika risiko tersebut terjadi akan menimbulkan dampak yang tinggi bagi bank dan juga akan merusak reputasi bank dalam penilaian nasabah, karena bank dianggap lalai dalam pelayanannya.

Lampiran 3 : Surat Keterangan Riset

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Yogyakarta Kusumanegara
Jl. Kusumanegara No. 112
Yogyakarta
T : +62 274 417222
F : +62 274 417111
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN MAGANG

NOMOR: 06/0094-3/8005

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maricha Ulfah

Jabatan : Branch Operational and System Manager (BOSM)

Menerangkan bahwa,

Nama : Septia Nisa Irkhan Saputri

Jabatan : Peserta magang industri

NIM : 22216094

Adalah benar telah melakukan magang pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kusumanegara (BSI KCP Yogyakarta Kusumanegara) pada periode September 2025 - Maret 2026, selama melakukan magang yang bersangkutan telah bersikap dengan baik dan bertanggung jawab.

Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 13 Maret 2026

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk

KCP Yogyakarta Kusumanegara



(Maricha Ulfah)

Lampiran 4 : Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ase Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883637, 885376;
F. (0274) 882589
E. info@uii.ac.id
W. www.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 3095/Ka.Div/10/Div.PP/VI/2026

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Septia Nisa Irkhan Saputri
 Nomor Mahasiswa : 22216094
 Dosen Pembimbing : Dr. Nur Ellyanawati Esty Rahayu, SE., MM
 Program Studi : Analisis Keuangan
 Judul Karya Ilmiah : EFEKTIVITAS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO
 OPERASIONAL PRODUK GADAI EMAS DI BANK
 SYARIAH INDONESIA KCP YOGYAKARTA
 KUSUMANEGARA

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **15% (lima belas persen)** sesuai aturan batas maksimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 29 Juni 2026

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

Suwardi, S.IP., M.IP.

Lampiran 5 : Riwayat Hidup Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap	: Septia Nisa Irkhan Saputri
Tempat dan Tanggal Lahir	: Jakarta, 06 September 2003
Alamat	: Kedung kenteng, RT 002/RW 005, Ngaglik, Kecamatan Gebang, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah
Nomor Telepon	: 085647454282
E-mail	: septianisaaaa@gmail.com
Riwayat Pendidikan	: SMA Negeri 6 Purworejo SMP Negeri 22 Purworejo
Pengalaman Kepanitiaan	: - Kegiatan Orientasi Studi dan Pengenalan Kampus (OSPEK) Mahasiswa Baru Universitas Islam Indonesia – PESONA TA'ARUF UII 2023 (Divisi Keamanan) - Festival Sarjana Terapan – STARFEST 2024 (Divisi Humas)
Sertifikasi	: - Sertifikasi Kompetensi Supervisor

Lampiran 6 : Dokumentasi Kegiatan Magang dan Wawancara



