

### ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PT. BANK MUAMALAT KCP BINJAI PADA MASA PANDEMI COVID 19

Imron Nawawi<sup>1\*</sup>, Kamaliah R<sup>2</sup>, Khairani Sakdiah<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Sekolah Tinggi Agama Islam Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura

Email: [Imrannawawi@gmail.com](mailto:Imrannawawi@gmail.com)

Submit:

Review:

Publish:

**Abstract :** *This study focuses on the discussion of operational risk that occurs, the factors that cause operational risk and the efforts made in tackling operational risk at PT. Bank Muamalat KCP Binjai. The research method used in this study is a descriptive qualitative research method with an empirical approach. In this study, researchers used a collection technique, namely by means of observation, interviews, and documentation. Data processing and analysis techniques are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study explain the operational risks that occur during the covid 19 pandemic at PT. Bank Muamalat KCP Binjai, namely closing or limiting service offices, so that the services provided are less than optimal, operational costs increase, because they have to provide hand sanitizer, masks, multivitamins, disinfectants which are provided in large quantities to maintain a healthy office environment, especially for employees, decreased branch profits This is due to the limited human resources and the prospect area is also limited so that the marketing performance cannot be optimal. The factors that cause operational risk at PT. Bank Muamalat KCP Binjai is divided into 2, namely internal factors and external factors. Efforts made in tackling operational risk at PT. Bank Muamalat KCP Binjai is by doing various ways including: Performing optimal control, Identifying operational risks and evaluating the Bank, analyzing risks that have occurred or those that have not, accompanied by observations that occur in other branches. Carry out stricter supervision of customers and provide education to customers.*

**Keyword :** *analysis,operations,covid*

**Abstrak :** Penelitian ini memfokuskan pembahasan tentang risiko operasional yang terjadi, faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional dan upaya yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan empiris. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengolahan dan analisis data yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

Hasil penelitian menjelaskan resiko operasional yang terjadi pada masa pandemi covid 19 di PT. Bank Muamalat KCP Binjai yaitu penutupan atau pembatasan kantor layanan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal, beban operasional meningkat, karena harus menyediakan *handsanitizer*, masker, multivitamin, desinfektan yang disediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan, penurunan laba cabang, ini disebabkan oleh SDM yang terbatas dan daerah prospek juga dibatasi sehingga *marketing* tidak bisa optimal kinerjanya. Faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Upaya yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai adalah dengan melakukan berbagai cara diantaranya: Melakukan controlling secara optimal, Melakukan identifikasi risiko operasional dan evaluasi pada Bank tersebut, menganalisis risiko yang terjadi baik yang sudah maupun yang belum dengan disertai pengamatan yang terjadi pada cabang lain. Melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan melakukan edukasi kepada nasabah.

**Kata Kunci : Analisis, Operasional, Covid 19**

**Citation :**

### **PENDAHULUAN**

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>1</sup>

Perbankan Syariah adalah salah satu aspek yang kedepannya sangat menjanjikan untuk Indonesia, perkembangan Perbankan saat ini juga dinilai sangat pesat. Kemajuan perkembangan Perbankan Syariah saat ini bukanlah tanpa halangan dan tantangan perkembangan yang sangat pesat itu juga penuh dengan risiko yang harus dihadapi. Perbankan Syariah adalah suatu sistem yang dibangun dengan semangat alternatif, sehingga harus berbeda dari Perbankan yang telah ada. Perbedaan sistem tidak sekedar pemakaian istilah, tetapi juga perlakuan terhadap jaminan rasa aman terhadap nasabah. Oleh karena itu, pencantuman label syariah, pada hakikatnya mengandung konsekuensi yang cukup berat, sehingga mekanisme pengawasannya perlu diperketat agar menjaga amanah dan kepercayaan nasabah terjaga dengan baik.<sup>2</sup>

Pada awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan adanya pandemi Covid 19 yang berdampak pada sektor Perbankan di Indonesia.

Pertumbuhan ekonomi triwulan II mengalami kontraksi, neraca transaksi berjalan dan transaksi modal mengalami defisit, pelemahan nilai tukar rupiah terhadap dollar Amerika Serikat. Krisis kali ini berbeda dimana pandemi Covid 19 belum pernah terjadi sebelumnya, sehingga diperlukan sinergi stimulus sektor keuangan berupa restrukturisasi kredit/dunia usaha.<sup>5</sup>

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

PT. Bank Muamalat adalah salah satu Perbankan Syariah yang besar di Indonesia serta merupakan Bank Syariah pertama. PT. Bank Muamalat terus berupaya menjaga kualitas aset perusahaan di tengah berlangsungnya masa pemulihan ekonomi akibat pandemi Covid 19. Sejauh ini, manajemen risiko dan pengelolaan aset yang dilakukan PT. Bank Muamalat secara *prudent* telah berdampak positif pada kinerja perusahaan, dengan terjaganya indikator-indikator penting perusahaan.

### LANDASAN TEORI

Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum mendefinisikan manajemen risiko sebagai serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha Bank.<sup>9</sup>

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum, Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif. Penerapan manajemen risiko paling kurang mencakup:

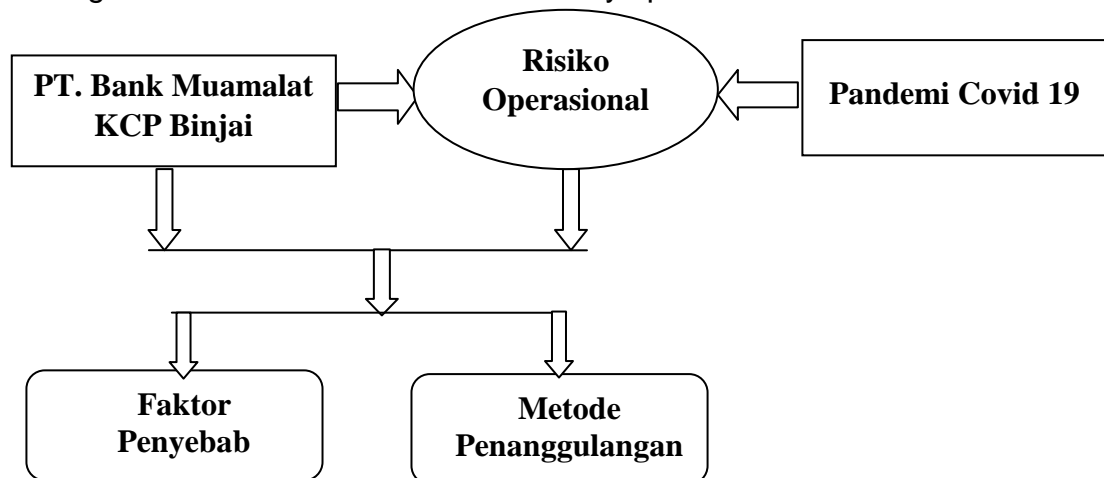
- a. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi
- b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit manajemen risiko
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta sistem informasi manajemen risiko
- d. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.<sup>11</sup>

Peningkatan risiko yang dihadapi Bank harus diimbangi dengan kualitas penerapan manajemen risiko yang memadai, selain itu juga harus disesuaikan dengan tujuan, kebijakan, jenis usaha serta kemampuan Bank itu sendiri.

Berdasarkan PBI Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah terdapat sepuluh jenis risiko yang dihadapi Bank Islam, yaitu: risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko imbal hasil, dan risiko investasi. Delapan risiko pertama merupakan risiko umum yang juga dihadapi oleh Bank konvensional. Sedangkan dua risiko terakhir merupakan risiko unik yang khusus dihadapi oleh Bank Islam.

Menurut WHO penyakit coronavirus disease 2019 (COVID 19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Kebanyakan orang yang terinfeksi virus COVID 19 akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus. Orang tua dan orang-orang yang memiliki komorbid seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker memungkinkan tertular COVID 19.<sup>28</sup>

Muncul nya pandemi Covid 19 di Indonesia ini memberikan dampak yang besar kepada seluruh sektor perekonomian, tak terkecuali sistem keuangan Perbankan yang mengalami penurunan dan menghadapi berbagai tantangan di awal tahun 2020 karena adanya pandemi Covid 19.<sup>31</sup>



Berdasarkan gambar kerangka berpikir tersebut dapat dijelaskan bahwa pada penelitian ini penulis menyoroti permasalahan yaitu apa saja risiko operasional yang terjadi pada masa pandemi covid 19 di PT. Bank Muamalat KCP Binjai, selanjutnya penulis akan membahas mengenai faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai, setelah itu penulis akan menyoroti metode yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai.

### METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif lebih mengedepankan pada proses linguistik atau kebahasaan dalam penelitiannya. Penelitian kualitatif merupakan suatu

# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

langkah yang dapat menghasilkan data deskriptif yang menghasilkan kalimat-kalimat tertulis maupun dihasilkan dari interview yang berasal dari orang-orang pemberi informasi dan perilaku yang diamati.<sup>36</sup>

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat KCP Binjai

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.

#### B. Risiko Operasional yang Terjadi pada Masa Pandemi Covid 19 Di PT. Bank Muamalat KCP Binjai

Risiko operasional merupakan risiko yang dipengaruhi adanya dari beberapa faktor-faktor yaitu faktor manusia, proses, prosedur, sistem, dan adanya kejadian eksternal. Tidak hanya dipengaruhi dari oleh orang tertentu saja tetapi risiko operasinonal dipengaruhi oleh bagus dan rendahnya kualitas pengelolaan manajemen oleh para pemimpin perusahaan atau manajer. Risiko operasional adalah sebuah risiko dimana kerugian-kerugiannya berdasarkan dari akibat ketidak cukupan pada proses internal, terkait dengan sistem dan manusia. Risiko operasional juga termasuk melingkupi adanya kegagalan pada kesalahan sumber daya manusia, sistem model analisis, dan teknologi. Dalam risiko operasional, apabila terjadi kesalahan pada suatu proses dalam mencapai target akibat kesalahan sistem, manusia adanya kesalahan prosedur kerja, atau akibat eksternal.<sup>53</sup>

**Tabel Risiko Operasional PT. Bank Muamalat KCP Binjai**

Risiko ke Nasabah	Risiko ke Bank
Penutupan atau pembatasan kantor layanan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal.	1. Beban operasional meningkat, karena harus menyediakan handsanitizer, masker, multivitamin, desinfektan yang disediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi kita karyawan. 2. Penurunan laba Bank



# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

### C. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Risiko Operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai

Faktor yang menyebabkan risiko operasional baik di Bank ini maupun di perusahaan lain pada umumnya terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal yang berasal dari Bank ini sendiri dan faktor eksternal yang bersumber dari luar. Pada masa pandemic ini faktor internal adalah manajemen yang ada pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai dinilai kurang baik. Hal itu disebabkan karena sumber daya manusia (SDM) yang bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) selama masa pandemi Covid 19. Sehingga tidak adanya pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang akan mempengaruhi kinerja dan juga target pada cabang tidak tercapai sedangkan faktor eksternal yang paling utama adalah bencana pandemic ini yang sangat mempengaruhi operasional Bank.

**Tabel Faktor Risiko Operasional di PT. Bank Muamalat KCP Binjai**

Faktor Internal	Faktor Eksternal
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegawai yang terkadang tidak mematuhi protokol kesehatan, kemudian bisa jadi disebabkan karena terlalu lama <i>work from home</i> (WFH) dengan santai akhirnya terasa liburan dan pada akhirnya menyebabkan tidak fokus dan menjadikan target cabang tidak tercapai.</li><li>2. <i>Human error</i></li><li>3. <i>Fraud</i></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sektor ekonomi global yang menurun,</li><li>2. Kebijakan Pemerintah</li><li>3. Bencana nasional maupun bencana alam</li><li>4. Nasabah yang dengan sengaja melambatkan pembayaran</li></ol>

### D. Upaya yang Dilakukan dalam Menanggulangi Risiko Operasional Pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai

Penerapan manajemen risiko pada sebuah perusahaan dapat berbeda-beda, penerapan manajemen risiko untuk risiko operasional bagi Bank Syariah, baik secara individual maupun bagi Bank secara konsolidasi dengan perusahaan anak. Terkait upaya yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai Bapak Mhd. Jar'i Daek selaku *Sub Branch Manager* menyampaikan:

“Upaya yang dilakukan PT. Bank Muamalat KCP Binjai dalam menanggulangi risiko operasional yang terjadi sudah sangat kompleks, bahkan sebelum risiko operasional itu terjadi kami sudah mengidentifikasi kemungkinannya serta mengantisipasi dengan

# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

berbagai cara sesuai dengan risiko tersebut, jika risiko operasional tersebut bersumber dari dalam maka akan dilakukan audit internal Bank yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, sedangkan jika risiko operasional bersumber dari luar maka harus diambil langkah lebih jauh sesuai dengan permasalahan yang terjadi namun hal itu biasanya memang sudah ditetapkan oleh pihak pusat maupun regional, jadi kami hanya tinggal menjalankan”.

Lebih lanjut Ibu Gisca Ananda Putri selaku *Relationship Manager* PT. Bank Muamalat KCP Binjai menyampaikan:

“Dalam menanggulangi risiko operasional yang terjadi PT. Bank Muamalat KCP Binjai selalu meminimalisirnya, seperti untuk mencegah *human error* kami selalu melakukan briefing setiap pagi selain itu setiap bulan selalu dilakukan evaluasi kinerja dari masing-masing karyawan sehingga para karyawan mengetahui dimana letak kekurangannya, sedangkan untuk meminimalisir *fraud* PT. Bank Muamalat KCP Binjai melakukan pengawasan yang ketat, seperti dalam penyaluran pembiayaan itu berkesinambungan mulai dari marketing, analisis pembiayaan, pimpinan bagian pembiayaan, hingga pimpinan cabang ikut serta dalam memeriksa sehingga untuk melakukan *fraud* dapat diminimalisir. Sedangkan untuk risiko operasional yang terjadi dari luar maka pihak PT. Bank Muamalat KCP Binjai akan langsung mencari solusi yang sesuai dengan risiko operasional yang terjadi, seperti pada masa pandemic ini yang berpengaruh pada pengembalian pembiayaan, kebijakan relaksasi setorannya hanya untuk mereka yang pengusaha (*non fix income*) jika mereka pegawai negeri sipil atau ASN (*fix income*) maka mereka tidak berhak mendapatkan relaksasi karena dari segi gaji juga tidak dipotong”.

Selain upaya yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional yang telah disampaikan tersebut, Bapak Khalifah Abbas selaku *Operation Staff* PT. Bank Muamalat KCP Binjai menyampaikan lebih lengkap upaya yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai yaitu:

“Dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai pengoperasian yang dilakukan PT. Bank Muamalat KCP Binjai terdapat juga analisis risiko dengan perhitungan frekuensi dampak yang nantinya akan dikaitkan dengan pendapatan Bank, kemudian pihak Bank akan melakukan evaluasi pada Bank tersebut. Pihak PT. Bank Muamalat KCP Binjai akan menganalisis

# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

risiko yang terjadi baik yang sudah maupun yang belum dengan disertai pengamatan yang terjadi pada cabang lain. Lalu pihak Bank akan mengevaluasi dari faktor-faktor yang timbul sehingga menimbulkan risiko operasional yang biasanya dilakukan sebulan sekali dan akan melakukan audit kinerja karyawan. Pengelolaan PT. Bank Muamalat KCP Binjai yang optimal dalam aktivitas pembiayaan juga dapat meminimalisasi potensi kerugian yang akan terjadi”.

Bapak Dedi Kusnandar selaku *Customer Service* PT. Bank Muamalat KCP Binjai juga menyampaikan:

“Dalam terjadinya risiko operasional kami selalu berusaha semaksimal mungkin bekerja dengan hati-hati dan teliti agar tidak terjadi *human error*, selain itu kami juga melakukan briefing setiap pagi, selain itu setiap sebulan sekali akan dilakukan penilaian kinerja sehingga kami mengetahui kekurangan dari kinerja kami. Untuk tidakan *fraud* kami menanamkan dalam diri karyawan agar bekerja dengan sebaik mungkin dan jangan bertidak yang macam-macam karena akan merugikan diri sendiri pada ujungnya. Sedangkan untuk dari pihak nasabah kami akan melakukan pemeriksaan lebih seksama dan mendalam agar tidak terjadi hal-hal yang tidsak diinginkan yang beurujung pada penipuan yang dilakukan oleh nasabah terkhusus nasabah pembiayaan.”

Dalam pengoperasian PT. Bank Muamalat KCP Binjai terdapat juga analisis risiko dengan perhitungan frekuensi dampak yang nantinya akan dikaitkan dengan pendapatan Bank, kemudian pihak Bank akan melakukan evaluasi pada Bank tersebut. Pihak PT. Bank Muamalat KCP Binjai akan menganalisis risiko yang terjadi baik yang sudah maupun yang belum dengan disertai pengamatan yang terjadi pada cabang lain. Lalu pihak Bank akan mengevaluasi dari faktor-faktor yang timbul sehingga menimbulkan risiko operasional yang biasanya dilakukan sebulan sekali dan akan melakukan audit kinerja karyawan. Cara PT. Bank Muamalat KCP Binjai menanggulangi risiko yang terjadi pada umumnya yaitu dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan melakukan edukasi kepada nasabah tentang pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. PT. Bank Muamalat KCP Binjai yang optimal juga memberikan edukasi kepada karyawan, pihak pusat juga akan memonitor dan mereview kepada kantor cabang-cabang. Pengelolaan PT. Bank Muamalat KCP Binjai yang optimal dalam aktivitas pembiayaan juga dapat meminimalisasi potensi kerugian yang akan terjadi.



# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

### KESIMPULAN

Dari berbagai kajian dan ulasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan, yaitu:

1. Resiko operasional yang terjadi pada masa pandemi covid 19 di PT. Bank Muamalat KCP Binjai yaitu penutupan atau pembatasan kantor layanan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal, beban operasional meningkat, karena harus menyediakan *handsanitizer*, masker, multivitamin, desinfektan yang disediakan dalam jumlah banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan, penurunan laba cabang, ini disebabkan oleh SDM yang terbatas dan daerah prospek juga dibatasi sehingga *marketing* tidak bisa optimal kinerjanya.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Pada faktor internal penyebab risiko operasional di PT. Bank Muamalat KCP Binjai adalah:

- a. Manajemen yang ada pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai dinilai kurang baik.
- b. Terjadi *human error* yang dilakukan Karyawan.
- c. Karyawan melakukan kecurangan atau *fraud* yang bertujuan untuk mencari keuntungan pribadi.

Sedangkan faktor eksternal, secara umum di klasifikasikan menjadi beberapa faktor yang terjadi di luar PT. Bank Muamalat KCP Binjai yaitu:

- a. Sektor ekonomi global yang menurun
  - b. Kebijakan pemerintah:
  - c. Bencana nasional maupun bencana alam
  - d. Nasabah yang dengan sengaja melambatkan pembayaran
3. Upaya yang dilakukan dalam menanggulangi risiko operasional pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai adalah dengan melakukan berbagai cara diantaranya:
    - a. Melakukan *controlling* secara optimal baik kepada karyawan maupun kepada nasabah.
    - b. Melakukan identifikasi risiko operasional dengan perhitungan frekuensi dampak yang nantinya akan dikaitkan dengan pendapatan Bank, kemudian pihak Bank akan melakukan evaluasi pada Bank tersebut.
    - c. Pihak PT. Bank Muamalat KCP Binjai akan menganalisis risiko yang terjadi baik yang sudah maupun yang belum dengan disertai

# JURNAL SOMASI

---

## SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

pengamatan yang terjadi pada cabang lain. Lalu pihak Bank akan mengevaluasi dari faktor-faktor yang timbul sehingga menimbulkan risiko operasional yang biasanya dilakukan sebulan sekali dan akan melakukan audit kinerja karyawan.

- d. Melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan melakukan edukasi kepada nasabah tentang pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. PT. Bank Muamalat KCP Binjai yang optimal juga memberikan edukasi kepada karyawan, pihak pusat juga akan memonitor dan mereview kepada kantor cabang-cabang PT. Bank Muamalat untuk melakukan pemantauan risiko-risiko yang terjadi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Berakon., dan Husin. *COVID 19 and E-Wallet Usage Intention: A Multigroup Analysis Between Indonesia and Malaysia* Jurnal Cogent Business & Management, Vol. 7 No. 1, 2020.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Banker Association for Risk Managemen (BARa), *Supervisi Manajemen Risiko Bank*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. 2015.
- Jayengsari dan Husaeni. *The Role Of Baitul Maal Wa Tamwil In Alleviating Poverty In Cianjur Regency, West Java* Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah Vol 5 No.1, 2021.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)-Ed 1. cet 1*. Yogyakarta: Depublish. 2018.
- Syukra dkk. *Analisis Dampak Sukuk pada Perekonomian Nasional di Tengah Wabah Covid 19* Journal of Islamic Economic and Business (JIEB) vol. 10 no. 1 2020.
- Yarmunida, Miti. *Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah* Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 4, No. 1, 2018.

<https://www.who.covid19.com>