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

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

RENDI AGUSTIAN
NIM 1711140112

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/1443 H

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Rendi Agustian, NIM. 1711140112 dengan judul **"Risiko Eksternal Pada Operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19"**. Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 14 juli 2021 M
4 Zulhijah 1442

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Nurul Hak, MA	Badarrudin Nurhab, S.Th I. MM
NIP. 19660619195031002	NIP. 198508072015031005

ii

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879-, Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Risiko Eksternal Pada Operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19"**, ditulis oleh Rendi Agustian, NIM 1711140112, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Juli 2021 M/ 19 Dzulhijjah 1442 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 04 Agustus 2021 M
25 Dzulhijjah 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Hj. Fatimah Yunus, MA	**Badarrudin Nurhab, MM**
NIP. 196303192000032003	**NIP. 198508072015031005**
Penguji I	**Penguji II**
Dr. Hj. Fatimah Yunus, MA	**Rizky Harivadi, M.Acc**
NIP. 196303192000032003	**NIP. 19871126201903104**

Mengetahui
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

iii

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama mahasiswa : Rendi Agustian
Nim : 1711140112
Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "Risiko Eksternal Pada Operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikenudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi kainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 05 Juli 2021 M
24 Zulkaidah 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan

Rendi Agustian
NIM 1711140112

iv

MOTTO

مَنْ سَلَكَ طَرِيْقًايَلْتَمِسُ فِيْهِ عِلْمًا,سَهَّلَ اللهُ لَهُ طَرِيْقًا إِلَى الجَنَّةِ . رَوَاهُ مُسْلِم

"Barang siapa menempuh satu jalan (cara) untuk mendapatkan ilmu, maka Allah pasti mudahkan baginya jalan menuju surga." (HR. Muslim)

لَا يُكَلِّفُ اللّٰهُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا

"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya"
(Q.S Al-Baqarah : 286)

اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۗ

"Sesungguhnya beserta kesulitan itu pasti ada kemudahan''
(Q.S Al-Insyirah:6)

"Saat kamu ingin menyerah coba pandang wajah ibumu yang selalu berharap agar kamu menjadi orang yang sukses"
-Rendi Agustian-

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas segala rahmat dan berkah yang AllahSWT berikan, Artikel Jurnal Ilmiah ini kepersembahkan untuk:

- *Kedua orang tuaku, bapak Azaipin dan Ibu Rahyatul Aini yang sabar mengharapkan keberhasilanku disetiap langkah kecilku untuk menuju kesuksesan, yang tak henti mondoakan disetiap perjalanan hidupku dan menjadi motivator terbesar dalam pendidikanku*
- *Teruntuk adikku inten Lolita yang selalu mendukung, dan mendoakan dalam setiap perjalanan hidupku.*
- *Teruntuk Keluarga Besar Mu'is yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu*
- *Teruntuk Keluarga Basar hismanto dan zuliana yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini..*
- *Untuk Dosen Pembimbingku bapak Dr. Nurul Hak, MA selaku pembimbing I dan bapak Badarrudin, MM, selaku pembimbing ke II ku, yang tiada henti membimbing, membantu, memotivasi, serta mendoakan anak bimbingannya dengan penuh keikhlasan dan kasih sayang.*
- *Untuk seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.*

- *Rekan-rekan seperjuangan, Khususnya Perbankan Syariah D Angkatan 2017 yang sudah menjadi bagian dari perjalananku menempah ilmu selama 4 tahun ini. Terima kasih banyak untuk kebersamaan, suka-duka yang kita lewati selama ini.*
- *Buat teman seperjuangan tugas akhirku yang saling membantu dan menyemangati Deni Iswandi, Yeni Septiyana, Neri Kurniati, Fenny Puspa sagita, owen Rinaldi, Esti Nadiani, Latifatul Qolbi, Freselia Amanda, Kuta Karmila Utari, Yesi Yulita, Nurrahma Putri, lisa Nurlaila, Tomi Hartawan, Janes Kurnia Hadi, Yogi Franata, terima kasih untuk segala bentuk suportnya.*
- *Untuk squad KKN-PKP Kelompok 16 Timun kok dikacangi*
- *Untuk Almamater ku tercinta IAIN Bengkulu*
- *Semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini.*

ABSTRAK

Risiko Eksternal Pada Operasional Pegadaian Syariah Kc.

Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19

Oleh: Rendi Agustian, NIM 1711140112

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko eksternal pada operasional yang dilakukan PT. pegadaian syariah KC. Bengkulu di masa pandemi *covid-19*. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait ditempat penelitian. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya risiko eksternal di pegadaian syariah KC. Bengkulu yaitu penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluru dan pembatasan jam kantor layanan. Faktor penyebab terjadinya risiko eksternal adanya wanprestasi dari nasabah. Untuk menanggulangi risiko operasional yang terjadi adalah dengan mengoptimalkan *controlling* pada seluruh nasabah (eksternal).

Kata kunci: Risiko eksternal, Pegadaian Syariah, Pandemi *Covid-19*

ABSTRACT

External Risk in Sharia Pawnshop Operations Kc. Bengkulu During the Covid-19 Pandemic

By: Rendi Agustian, NIM 1711140112

This study aims to determine the external risk on the operations carried out by PT. KC sharia pawnshop. Bangalore during the Covid-19 pandemic. This research method uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques for this study were collected through interviews with related parties at the research site. The results of this study indicate that there are external risks in KC sharia pawnshops. Bengkulu, namely the delivery of information about products that are not comprehensive and restrictions on service office hours. Factors causing the occurrence of external risk of default from customers. To overcome operational risk that occurs is by optimizing controlling for all customers (external).

Keywords: External risk, Sharia Pawnshop, Pandemic

Covid-19

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Risiko Eksternal Pada Operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk menambah wawasan serta menambah ekonomi mahasiswa/masyarakat khususnya usaha rumahan dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Asnaini,MA Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Dr. Nurul Hak, M.A dan Badarrudin Nurhab, M.M Selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua Penulis yang telah mendo'akan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, 05 Juli 2021 M
24 Zulhijah 1442 H
Penulis,

Rendi Agustian
Nim 1711140112

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN.....iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....iv
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK viii
***ABSTRACT*.....ix**
KATA PENGANTAR.....x
DAFTAR ISI.....xii
DAFTAR LAMPIRAN.....xiv
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
BAB II KAJIAN TEORI
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Kajian Teori 11
1. Definisi Risiko.....11
2. Jenis risiko perusahaan.....14
3. Penerapan Manajemen Risiko Operasional.....15
4. *Three Lines of Defense*.....20
5. Definisi gadai.....25
6. Mekanisme Pengoperasionalan Gadai Syariah.....27
7. Dasar Hukum Gadai Syariah Dasar.....29
8. Rukun dan Syarat Gadai 33
9. Hak dan Kewajiban Para Pihak Gadai Syariah 34
10. Mekanisme Pemberian Pinjaman, Sistem Cicilan, dan Perpanjangan Utang. 37
BAB III METODE PENELITIAN
A. Pendekatan Penelitian 42
B. Sumber Data.....43
C. Teknik Pengumpulan Data.....43
D. Teknik Analisis Data.....44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Profil lembaga.....46
B. Risiko Eksternal pada Pegadaian Syariah

KC. Bengkulu 51
C. Faktor Penyebab Risiko Eksternal pada Operasional Pegadaian Syariah 54
D. Cara Menanggulangi Risiko Eksternal pada Operasional Pegadaian Syariah.....55
E. Analisis Penerapan Manajemen Risiko Pada Pegadaia Syariah KC. Bengkulu 57
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 59
B. Saran.....59
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *LETTER OF ACCEPTANCE* (LOA) Jurnal Al-Intaj

Lampiran 2: Artikel Jurnal (PDF)

Lampiran 3: Pengajuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 4: Suran Penunjukan Pembimbing

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 7: Lembar Bimbingan Jurnal

Lampiran 8: Surat Pernyataan Plagiasi

Lampiran 9: Halaman Persetujuan

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia untuk mencari lembaga keuangan syariah sudah cukup mudah yaitu salah satunya perusahaan pegadaian syariah. Perusahan pegadaian syariah merupakan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Pegadaian dalam Islam dikenal Rahn (gadai) dapat juga diartikan menahan salah satu barang atau satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa Rahn (gadai) adalah semacaam jaminan hutang atau gadai.[1]

Pegadaian Syariah adalah salah satu dari lembaga keuangan yang usahanya berpedoman pada prinsip syariah dengan cara menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang sebagai pinjaman kepada masyarakat, dan untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berutang memberikan jaminan atas utangnya Jenis Gadai di PT. Pegadaian Syariah bermacam-macam, salah satunya adalah gadai emas, dimana pihak yang membutuhkan

[1] Ika Fitri Handayani, skripsi: *"Analisis Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Gadai Emas Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Ciputat"* (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah,2020), h. 4

pinjaman menyerahkan barang jaminannya berupa emas kepada pihak yang memberi pinjaman dan sewaktu-waktu akan dikembalikan jika telah melunasi utang pinjamannya sesuai dengan ketentuan syariah yang ada di PT. Pegadaian Syariah. Secara umum, operasional gadai emas syariah mirip dengan jasa konvensional yaitu menggadaikan barang untuk memperoleh jaminan uang dalam jumlah tertentu. Untuk jasa ini dalam konvensional dikenakan beban bunga, sementara dalam gadai emas syariah, nasabah tidak dikenakan bunga tetap yang tetapi dipungut dari nasabah adalah biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan serta penaksiran barang yang digadaikan. Perbedaan antara biaya gadai emas syariah dan bunga pegadaian konvensional yaitu dari sifat bunga yang bisa berakumulasi dan berlipat ganda, sementara biaya gadai emas syariah hanya satu kali dan ditetapkan di muka[2]

Pada masa Pandemi virus corona (Covid-19) ini telah memukul perekonomian dunia. Di Indonesia, pandemi Covid-19 diawali dengan temuan kasus pada 2 Maret 2020. Angka tersebut terus melejit dan hingga November 2020 jumlah orang terpapar makin tak terbendung. Jumlah orang yang dinyatakan positif mencapai 429.574 orang.[3]

---

[2] Yunita Sari, Syaiful Muhyidin, Fachrudin Fiqri Affandy, *Manajemen Risiko Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Jayapura*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol.1.No.2, 2020, h.2-3

[3] Mulyadi Muslim dan Nenengsih, *Penerapan Pembebasan Denda Kepada Nasabah Yang Terkena Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kspps Kota Padang*, Jurnal KINERJA, 2021, h. 97

Ekonomi Indonesia juga tidak dapat lepas dari dinamika perekonomian global. Pertumbuhan ekonomi Indonesia di tengah mewabahnya virus tersebut pada kuartal II minus 5,32 persen. Sedangkan sebelumnya pada kuartal I tahun 2020, BPS mencatat bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia hanya tumbuh sebesar 2,97 persen alias turun jauh dari pertumbuhan sebesar 5.02 persen pada periode yang sama 2019 lalu. Pandemi Covid-19 yang telah mengglobal mengakibatkan banyak sektor terkena imbas. Makhluk berukuran kurang dari 100 nanometer (satu meter setara dengan satu miliar nanometer) itu telah menimbulkan krisis multiaspek di bumi nusantara. Dampak Covid-19 tentunya juga dirasakan oleh lembaga keuangan. Perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah seperti asuransi syariah, pasar modal syariah, obligasi syariah, pegadaian syariah dan koperasi syariah atau Koperasi Simpan Pinjaman dan Pembiayaan Syariah juga ikut merasakan dampak dari meluasnya Covid-19. Dampak yang dirasakan oleh nasabah koperasi syariah adalah penurunan pendapatan. Pada umumnya nasabah sekaligus anggota koperasi syariah merupakan pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Sejak pandemi Covid-19 usaha mereka banyak yang tidak jalan sehingga kesulitan membayarkan cicilan atas pembiayaan di masa lampau.[4]

[4] Ibid, h. 97

Pada PT. Pegadaian KC. Bengkulu yang bergerak dibidang gadai telah melayani masyarakat seperti kredit cepat aman selama bertahun-tahun, pada saat ini dimana adanya pandemi covid-19 yang melanda membuat elemen masyarakat resah dan pendapatan perekonomian mereka melemah bahkan lumpuh, dimana perusahaan-perusahaan tempat bekerja banyak yang mengalami kelumpuhan pendapatan sehingga mengharuskan PHK masal kepada karyawan-karyawannya. PT. Pegadaian (Persero) diharapkan mampu untuk memberikan solusi bagi masyarakat, khususnya pada PT. Pegadaian syariah KC. Bengkulu untuk saat ini berusaha tetap melayani masyarakat dan membantu pemerintah dalam pemberian pinjaman dengan tidak memberatkan nasabah namun dengan berbagai resiko yang akan terjadi pada perusahaan.[5]

PT. Pegadaian (Persero) terus menunjukkan kinerja positif mesti tengah dilanda pandemi Covid-19 sepanjang tahun anggaran 2020. Hal ini terbukti dengan kenaikan Pendapatan Usaha meningkat 24,27 persen dari tahun 2019 sebesar Rp17,67 triliun menjadi Rp21,96 triliun. Sementara itu dari sisi Aset naik 9,40 persen dari tahun 2019 sebesar Rp65,32 triliun menjadi Rp71,47 triliun di tahun 2020. Bukan hanya itu, jumlah nasabah yang dilayani pun, mengalami

[5] Fandi Adi Setyawan, *Analisis Pengaruh Pendapatan, Jumlah Nasabah, Dan Pandemi Covid-19 Terhadap Penyaluran Kredit KCA Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Secang*, E-Mabis, Vol. 21. No. 1, April 2020, h. 80

peningkatan sebesar 22,15 persen dari 13,86 juta orang menjadi 16,93 juta orang. Adapun *omzet* pembiayaan yang disalurkan terdapat peningkatan 13,34 persen dari tahun 2019 sebesar Rp145,63 triliun menjadi Rp165,06 triliun pada tahun 2020.[6] Pegadaian juga menyampaikan, bisnis syariah pada tahun ini lebih berat pertumbuhannya dikarenakan banyak produk-produk yang berbasis non gadai atau rahn yang masih terkontraksi akibat terdampak pandemi *covid*-19. [7] Pada situasi seperti ini memiliki potensi yang bisa meningkatkan risiko pada pegadaian syariah dimana semuanya perlu dikelola. Oleh karena itu risiko operasional di Pegadaian Syari'ah perlu diperhatikan.

Setiap perusahaan dalam mencapai suatu tujuan selalu dihadapkan dengan berbagai hambatan dan kendala, baik kendala teknis maupun operasional. Hambatan dan kendala tersebut merupakan sebuah konsekuensi logis yang akan dihadapi oleh setiap perusahaan dalam mencapai suatu tujuan. Dan semua hal yang dapat mengakibatkan kerugian bagi suatu perusahaan kita kenal sebagai risiko. Risiko bagi lingkungan usaha yang bersifat eksternal merupakan risiko yang timbul

---

[6] Budiarta, "Pegadaian Raih Kinerja Positif Di Masa Pandemi 2020," *Balipuspanews.Com*, last modified 2021, https://www.balipuspanews.com/masa-pandemi-pegadaian-raih-kinerja-positif.html, Diakses pada 8 Agustus 2021

[7] Mayasari Selvi, " Bisnis Gadai Syariah Masih Terkonstraksi Di Tahun Ini". kontan.co.id, last modified 2021, https://keuangan.kontan.co.id/news/bisnis-gadai-syariah-masih-terkontraksi-di-tahun-ini, Diakses pada 8 Agustus 2021

dari menjalankan usaha dan berdampak pada kelangsungan lingkungan luar usaha itu sendiri. [8]

Risiko operasional merupakan resiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana resiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem control manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.[9]

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/24/DPNP tanggal 25 Oktober 2011, risiko operasional adalah risiko yang antara lain disebabkan ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan system, dan/atau adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank. Risiko operasional dapat menimbulkan kerugian keuangan secara langsung maupun tidak langsung dan kerugian potensial atas hilangnya kesempatan memperoleh keuntungan.[10]

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu ada beberapa informasi yang didapatkan dari karyawan pegadaian syariah KC. Bengkulu tentang oprasionalnya dimasa pendemi yang pertama informasi yang diberikan oleh yanti bertugas sebagai *marketing eksekutif*.

---

[8] Arum Satria Rini, Skripsi: "*Risiko Pada Produk Rahn Elektronik Di Unit Pegadaian Syariah Jalan Semangka Kota Bengkulu*"(Bengkulu: IAIN, 2017), Hal. 6

[9] Irham fahmi, *Manajemen Risiko,(Bandung: Alfabeta, 2013), h. 54*

[10] *Aulia Diani Fitri, Pengaruh Risiko Pasar, Risiko kredit dan Risiko Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan*, Jurnal Akutansi, Vol. 4. No. 1, 2016, h. 6

Memberikan keterangan bahwa selama pandemi covid-19 pegadaian syariah KC. Bengkulu nasabah yang telat dalam membayar angsuran pinjaman diperkirakan mencapai 30%.

Kedua keterangan dari teddy yang bertugas sebagai scurity memberikan keterangan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan operasional semua karyawan pegadaian syariah KC. Bengkulu menggunakan protokol kesehatan dan pegadaian tidak melayani nasabah yang tidak *coorperatif* dalam menggunakan protokol kesehatan selama pandemi *covid-19*. Kemudian keterangan dari Sari Aggraini yang bertugas sebagai penaksir cabang menerangkan bahwa selama pandemi covid-19 nasabah yang datang dipegadaian syariah KC. Bengkulu untuk bertransaksi mengalami penurunan sekitar 40%. Selanjutnya keterangan dari Nurdin selaku juru parkir di pegadaian syariah yang biasa mendapat penghasilan sebesar Rp. 80.000 menurun menjadi 40.000 perharinya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Risiko Eksternal Di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Pada Masa Pandemi *Covid-19.*

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah ini, bahwa permasalahan pokok dalam kajian ini adalah mengetahui risiko eksternal pada operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di masa pandemi *covid-19*. Maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Risiko ekstrnal pada Operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi *Covid-19* ?
2. Apa faktor penyebab Risiko eksternal dan bagaimana cara menanggulangi Risiko eksternal pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi *Covid-19* ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Risiko eksternal pada Operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi *Covid-19*
2. Untuk mengetahui faktor penyebab Risiko eksternal dan bagaimana cara menanggulangi Risiko eksternal pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi *Covid-19*

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Dari upaya yang telah dikerjakan oleh penulis sampai saat ini belum didapati suatu penelitian terdahulu yang mengkaji penelitian yang pernah dilakukan. Namun ada beberapa penelitian terdahulu penulis mendapatkan beberapa penelitian yang bersangkutan pada judul penelitian ini, diantaranya:

Pertama penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahmani Timorita Yulianti dalam jurnal yang berjudul "Manajemen Risiko Perbankan Syariah" tahun 2009 penelitian ini membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen risiko pada perbankan syariah dari profil risikonya dan peran DPS (Dewan Pengawas Syariah) dalam berkonribusi untuk mengelola risiko yang muncul.[11]

Kedua penelitian dari Moh Solachuddin Zulfa terdapat dalam jurnal berjudul " Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah" tahun 2014 penelitian ini berfokus pada operasional pembiayaan murabahah, untuk mengetahui risiko yang terkait dengan pembiayaan murabahah dan untuk mengetahui bagaimana manjemen risiko BMT Amanah Kudus dalam

[11] Rahmani Timorita Yulianti, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah,* jurnal Ekonomi Islam. Vol 3, No. 2, Desember 2009

mengatasi risiko yang terkait dengan pembiayaan murabahah.[12]

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Yulia Agustina yang berjudul " Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bungah Banjarmasin" tahun 2018 penelitian ini membahas tentang manajemen risiko operasional gadai syariah pada penggadaian cabang syariah kebun bunga Banjarmasin berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.05/2015 tentang penerapan manajemen risiko bagi lembaga jasa keuangan Non-Bank.[13]

Keempat penelitian yang di lakukan oleh Eki Nur Cahyati (Mahasiswa IAIN Surakarta Jurusan Perbankan Syariah) yang berjudul " Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru" tahun 2019 penelitian ini membahas tentang manajemen risiko pada pembiayaan mulia dilakukan dengan cara : identifikasi risiko, penilaian risiko, antisipasi risiko, dan monitoring risiko[14]

---

[12] Moh Solachuddin Zulfa, *Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah*, Iqtishadia, Vol. 7, No. 1, Maret 2014

[13] Yuliah Agustina, Skripsi: "*Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bungah Banjarmasin*" Banjarmasin: Poleteknik Negeri Banjarmasin,2005

[14] Eki Nur Cahyati, skripsi: *"Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pengadaian Syariah Cabang Solo Baru"* Solo: IAIN Surakarta, 2019

B. Kajian Teori

1. Definisi Risiko

Kata risiko sering diucapkan atau didengar dalam pembicaraan sehari-hari. Risiko mempunyai beberapa arti baik yang dijelaskan dalam banyak literatur maupun arti yang dipahami masyarakat. Risiko merupakan potensi kerugian terhadap suatu kejadian, risiko bersifat dinamis dengan intensitas dan dampak berubah-ubah serta memiliki ketergantungan yang sangat tinggi antara satu kategori risiko dengan kategori risiko lainnya.[15]

Risiko menurut penafsiran umum adalah bentuk ketidakpastian suatu keadaan yang akan terjadi nantinya. Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 1/POJK.05/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank. Risiko adalah potensi terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank (LJKNB).[16]

Risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak diinginkan, atau tidak terduga. Dengan kata lain kemungkinan itu sudah menunjukkan adanya ketidakpastian. Ketidakpastian itu merupakan kondisi yang menyebabkan tumbuhnya risiko.

---

[15] Yulia Agustina, *Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pada Pegadaian Cabang Syariah Kebun Banjarmasin*, Skripsi: Politeknik Negeri Banjarmasin, h. 9

[16] *Ibid*, *h.*10

Vaughan mengemukakan beberapa definisi risiko diantaranya :

1. *Risk Is The Chance Of Loss* (Risiko adalah kerugian)
2. *Risk Is The Possibility Of Loss* (Risiko adalah kemungkinan kerugian)
3. *Risk Is Uncertainty* (Risiko adalah ketidak pastian)
4. *Risk Is The of Actual from Expected Results* (Risiko Merupakan Penyebaran Hasil Aktual dari Hasil yang Diharapkan)
5. *Risk Is The Probability Of Any Outcome Different from the One Expected* (Risiko adalah Probabilitas suatu hasil berbeda dari yang diharapkan).[17]

Sebab timbulnya risiko dapat berasal dari kejadian internal maupun eksternal. Kejadian internal adalah kejadian yang bersumber dari dalam pegadaian syariah itu sendiri, seperti kesalahan sistem, kesalahan manusia, maupun kesalahan prosedur. Kejadian internal pada dasarnya dapat dicegah agar tidak terjadi. Kejadian eksternal adalah kejadian yang bersumber dari luar yang tidak mungkin dapat dihindari, seperti bencana alam dan perampokan. Risiko berhubungan dengan ketidakpastian ini terjadi oleh karena kurang atau tidak tersedianya cukup informasi tentang apa yang akan terjadi. Sesuatu yang tidak

[17] Ika Fitri Handayani, skripsi: *"Analisis Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Gadai Emas Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Ciputat"* (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2020), h. 14

pasti (*uncertain*) dapat berakibat menguntungkan atau merugikan. Istilah risiko memiliki beberapa definisi. Risiko dikaitkan dengan kemungkinan kejadian, atau keadaan yang dapat mengancam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.[18] Banyak peristiwa dapat terjadi yang berimbas pada terjadinya kerugian bagi kegiatan operasional pegadaian. Hal itu dapat terjadi kapan saja, menimpa pegadaian mana saja. Peristiwa itu dapat pula berawal dari dalam diri pegadaian sendiri atau dari luar pegadaian. Risiko eksternalitas merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan risiko operasional disebabkan oleh bencana alam atau buatan manusia, lingkungan bisnis dan persaingan dan terjadi diluar kendali perusahaan secara langsung. Kejadian risiko eksternal umumnya adalah kejadian *low frequency/high impact* dan sebagai konsekuensinya dapat menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperkirakan. Kejadian risiko eksternalitas dapat disebabkan oleh :

a) Pencurian dan penipuan dari luar
b) Kebakaran
c) Bencana alam
d) Kegagalan perjanjian *outsorcing*
e) Penerapan ketentuan baru

[18] Eliza Yusrina Tambunan, *Mitigasi Risiko Produk Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan*, IAIN Padangsidimpuan: Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, 2015, h. 1-2

f) Kerusuhan dan unjuk rasa

g) Tidak beroperasinya sistem transportasi yang menyebabkan karyawan tidak dapat hadir ketempat kerja[19]

2. Jenis Risiko Perusahaan

Dalam melakukan penilaian risiko Perusahaan membagi risiko ke dalam 5 (lima) jenis risiko, yaitu:

a) Risiko Bisnis

Risiko Bisnis, yaitu risiko yang berhubungan dengan posisi kompetitif dan prospek Perusahaan untuk berhasil dalam pasar yang terus berubah. Masuknya persaingan dalam industri gadai yang menawarkan berbagai produk dan kemudahan yang dapat mempengaruhi pangsa pasar Perusahaan.

b) Risiko Pasar

Risiko Pasar, yaitu risiko yang disebabkan terjadinya pergerakan variabel pasar, seperti pergerakan nilai agunan karena penurunan arga emas dan gejolak pasar yang dapat mempengaruhi tingkat suku bunga pinjaman.

c) Risiko Hukum

Risiko hukum, yaitu risiko yang timbul akibat lemahnya aspek yuridis yang dapat menimbulkan

[19] Ahmad Habib Murtadlo, Skripsi: *Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV. Jaya Bakeri Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), h. 35

kerugian bagi Perusahaan, antara lain disebabkan adanya tuntutan hukum, tiadanya undang-undang yang mendukung atau kelemahan perikatan seperti syarat sahnya suatu pengikatan jaminan yang diagunkan debitur. Kemungkinan terjadinya kasus-kasus litigasi yang melibatkan Perusahaan dengan nasabah ataupun pihak ketiga lainnya.

d) Risiko Reputasi

Risiko reputasi yaitu risiko yang disebabkan adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha Perusahaan, atau adanya persepsi negatif terhadap Perusahaan. Risiko terjadinya perampokan, kegagalan sistem operasional, keluhan nasabah terhadap produk atau layanan.

e) Risiko Operasional

Risiko Operasional yaitu risiko yang disebabkan karena ketidakcukupan dan atau kurang berfungsinya proses internal, adanya kesalahan atau penyalahgunaan wewenang oleh pegawai, kegagalan sistem, bencana alam dan masalah eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi operasional Perusahaan. [20]

3. Penerapan Manajemen Risiko Operasional

Resiko operasional adalah resiko kerugian langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari proses internal yang

[20] Doni H. Ramdhan, "Manajemen Risiko," *Dep. K3 FKMUI* (2006): 8,.

tidak memadai ataupun proses internal yang gagal, juga sebagai akibat dari orang, dari sistem atau dari kejadian internal. Ada beberapa Risiko operasional antara lain: Resiko yang bersumber dari proses, risiko yang bersumber dari orang, risiko yang bersumber dari sistem, resiko yang bersumber dari suatu peristiwa[21]

a) Sumber Risiko Operasional adalah struktur organisasi, SDM, volume dan beban kerja yang dimiliki, tingkat kompleksitas Perusahaan yang tinggi, sistem dan teknologi informasi tidak memadai, Perusahaan memiliki kecurangan dan permasalahan hukum, adanya gangguan terhadap bisnis Perusahaan.
b) Risiko Operasional dapat meningkat antara lain karena adanya serangan hacker terhadap sistem teknologi Perusahaan dan pengunduran diri pegawai kunci secara mendadak sehingga mengakibatkan tidak berjalannya organisasi.

Tujuan utama Manajemen Risiko Operasional adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif akibat ketidaklayakan atau kegagalan proses internal, manusia, sistem teknologi informasi dan/atau adanya kejadian yang berasal dari luar lingkungan Perusahaan sehingga menimbulkan kegagalan

[21] Herman Darmawi, *Manajemen Risiko, (*Jakarta: Bumi Aksara, 2016) h. 210-212

perusahan dalam merealisasikan kewajiban kepada tertanggung dan pemegang polis. [22]

Organisasi Manajemen Risiko Operasional, Penerapan Manajemen Risiko Operasional secara korporasi meliputi:

1. Organisasi Manajemen Risiko Operasional

   Penerapan Manajemen Risiko Operasional secara korporasi meliputi:

   a) Dewan Komisaris dan Direksi memastikan penerapan manajemen risiko telah memadai sesuai dengan karakteristik, kompleksitas dan profil risiko Perusahaan, serta memahami dengan baik jenis dan tingkat risiko yang melekat pada kegiatan bisnis Perusahaan.
   b) Komite Manajemen Risiko, bertugas untuk memastikan bahwa kerangka kerja manajemen risiko telah memberikan perlindungan memadai terhadap risiko-risiko yang dihadapi Perusahaan.
   c) Divisi Manajemen Risiko, bertugas untuk meyakinkan bahwa risiko yang dihadapi dapat diidentifiikasi, diukur, dipantau, dikendalikan dan dilaporkan dengan benar melalui penerapan kerangka manajemen risiko yang sesuai serta

[22] Yulia Agustina, *Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pada Pegadaian Cabang Syariah Kebun Banjarmasin*, Skripsi: Politeknik Negeri Banjarmasin, h. 16-17

berwenang memberikan masukan kepada Direksi dalam penyusunan kebijakan, strategi dan kerangka manajemen risiko.

d) Biro Pengamanan Korporasi, bertugas untuk melindungi dan mengamankan informasi serta asset fiisik Perusahaan, membangun kemampuan Perusahaan dalam menghadapi situasi darurat yang mengancam kelangsungan usaha serta memastikan bahwa penerapan tata kelola teknologi informasi sesuai dengan kebijakan Perusahaan.
e) Satuan Pengawasan Intern, bertugas meyakinkan risiko bisnis telah dikelola dengan benar serta mengevaluasi kecukupan dan efektifitas penerapan manajemen risiko dan pengendalian internal.
f) Divisi Strategi Penjualan dan Operasional, bertugas membantu Pemilik Risiko terutama kantor cabang dan unit pelayanan cabang dalam pelaksanaan program manajemen risiko operasional dan memberikan dukungan kepada segenap unit kerja berkaitan dengan program-program Divisi Manajemen Risiko.
g) Unit Kerja (unit bisnis dan unit pendukung), merupakan Pemilik Risiko yang bertanggung

jawab terhadap pengelolaan risiko operasional sehari-hari serta melaporkan permasalahan dan kejadian risiko operasional kepada Divisi Manajemen Risiko.

2. Pengukuran dan Identifikasi Risiko Operasional

   Dalam penilaian risiko, Perusahaan menggunakan metode *Risk Control Self Assessment* (RCSA) pada seluruh unit kerja di Perusahaan. Metode RCSA saat ini telah diimplementasikan pada seluruh Kantor Cabang, Unit Pelayanan Cabang (UPC), Kantor Area dan Kantor Wilayah. Pada metode RCSA, unit kerja Kantor Cabang, Unit Pelayanan Cabang, Kantor Area dan Kantor Wilayah melakukan proses identifiikasi dan pengukuran risiko operasional yang melekat pada unit kerjanya. Berdasarkan proses tersebut, unit kerja menentukan langkah-langkah mitigasi risiko yang dibutuhkan untuk memantau, mengontrol, dan meminimalkan terjadinya risiko, yang selanjutnya dikaji dan disetujui oleh Unit Manajemen Risiko. Penerapan metode RCSA tersebut menggunakan aplikasi *Risk Management System* (RINGS).

3. Mitigasi Risiko Operasional

   Untuk memitigasi risiko operasional, Perusahaan telah:

a) Memiliki kebijakan, prosedur dan limit yang bermanfaat dalam memantau, mengukur dan memitigasi risiko operasional.
b) Senantiasa mengkinikan kebijakan dan prosedur sesuai dengan perkembangan organisasi serta perubahan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.
c) Memiliki *Business Continuity* Management System (BCMS), yaitu proses manajemen terpadu dan menyeluruh untuk memastikan kelangsungan operasional Perusahaan dalam menjalankan bisnis ketika ada bencana.
d) Memiliki sistem pengendalian internal, di mana dalam pelaksanaannya telah memperhatikan prinsip pemisahan fungsi four eyes principle dan penerapan sistem rotasi untuk menghindari potensi *self-dealing* atau penyembunyian suatu transaksi yang tidak wajar[23]

4. Three Lines of Defense

Pada umumnya, proses manajemen risiko suatu Perusahaan dilakukan dengan tiga pendekatan besar yang dikenal dengan sebutan Three Lines of Defense, di mana masing-masing lini tersebut memiliki perannya tersendiri.

[23] Ramdhan, " *Manajemen Risiko*", Dep. K3 FKMUI, 2006, h. 9-10 https://www.pegadaian.co.id/uploads/pages/Manajemen_Resiko.pdf Diakses pada 8 Agustus 2021

Dalam *Three Lines of Defense*, kontrol manajemen (*management control*) menjadi lini pertama dalam penerapan manajemen risiko Perusahaan, dilanjutkan dengan lini kedua yang terdiri dari kontrol risiko dan fungsi pengawasan kepatuhan (*risk control and compliance over-sight functions*), serta lini ketiga yakni jaminan independent (independent assurance)

Selain itu, IIA (2013) menjelaskan bahwa tiap perusahaan memiliki berbagai macam tim profesional, seperti audit internal, spesialis manajemen risiko, dan pengawas pengendalian lainnya, yang berfungsi untuk membantu perusahaan dalam menghadapi dan mengatasi risiko yang mungkin timbul dalam perusahaan. Agar bantuan-bantuan tersebut dapat diterima perusahaan dengan efektif dan tepat sasaran, maka diperlukan pembagian yang tepat untuk lingkup kerja masing-masing tim, sehingga sekarang diperkenalkan model *Three Lines of Defense* (Tiga Garis Pertahanan), yang membagi peranan tiap bagian dalam menghadapi risiko dalam perusahaan. Tujuan pembagian ini adalah untuk mengkoordinasi lingkup kerja tiap bagian untuk menghindari terjadinya duplikasi tugas.

Pada Garis Pertahan Pertama, manajemen operasional dianggap sebagai risk owner karena pengendalian yang dibuat untuk sistem operasi

perusahaan didesain berdasarkan kegiatan operasi sehari-hari, sehingga manajemen operasional akan langsung menilai jika ada risiko yang timbul pada desain yang telah mereka buat. Sebagai garis pertahanan pertama, manajemen operasional bertugas untuk mengidentifikasi, menilai, mengendalikan, dan memitigasi risiko, serta memberikan arahan untuk pengimplementasian peraturan dan prosedur perusahaan agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Manajemen operasional juga bertugas untuk mengimplementasi tindakan perbaikan terhadap kekurangan proses dan pengendalian operasi.

Pada Garis Pertahanan Kedua, manajemen risiko dan fungsi compliance adalah risk overseer yang bertugas untuk mengawasi pengendalian pada garis pertahanan pertama/ manajemen operasional. Tujuan garis pertahanan ini adalah memastikan bahwa garis pertahanan pertama telah didesain dengan sebaik-baiknya dan berjalan sesuai dengan tujuannya. Fungsi pengawasan oleh garis pertahanan kedua ini mencakup:

a. Fungsi atau komite manajemen risiko, yang mengawasi implementasi praktik manajemen risiko, serta membantu *risk owner* untuk menjelaskan pengungkapan risiko dan melaporkan informasi-informasi terkait risiko pada seluruh bagian perusahaan.

b. Fungsi compliance, yang mengawasi risiko-risiko khusus, seperti ketidak sesuaian dengan peraturan yang berlaku.
c. Fungsi pengendalian, yang mengawasi risiko finansial dan masalah dalam pelaporan.

Pada Garis Pertahanan Ketiga, internal audit berperan sebagai pemberi jasa *assurance* yang bersifat indenpenden, yang bertugas untuk memberikan kepastian pada manajemen senior dan dewan komisaris bahwa tata kelola perusahaan, manajemen risiko, dan pengendalian internal dalam perusahaan telah efektif, dan termasuk juga kepastian bahwa garis pertahanan pertama dan kedua telah memenuhi tugasnya dalam manajemen risiko dan pengendalian.[24]

Dalam pelaksanaan kerangka kerja ORM, diterapkan konsep Tiga Lini Pertahanan" dengan penjelasan sebagai berikut:

a) Garis pertahanan pertama (*First Line of Defense*) berisi unit kerja pengambil dan pemilik risiko yang melaksanakan fungsi bisnis dan unit kerja pendukung Unit kerja tersebut dalam melaksanakan aktivitas hariannya berhadapan langsung dengan berbagai jenis dan kemungkinan risiko yang dihadapi pegadaian. Seluruh fungsi pada garis pertahanan pertama

[24] Anastasia Jessica, *Peran Audit Internal Dalam PT. Hutama Karya (Persero)* AKBIS Vol. 2. No. 1, 2018, h. 5

bertanggung jawab dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang melekat pada setiap kegiatan, proses dan sistem yang dijalankan, serta memiliki kesadaran risiko yang tinggi sehingga mampu untuk dapat melakukan pengelolaan risiko yang efektif.

b) Garis pertahanan kedua (*Second Line of Defense*) terdiri dari Divisi ORM bersama-sama dengan Divisi *Information Risk Management* (IRM), Divisi Kepatuhan dan Divisi Hukum berperan sebagai lini pertahanan kedua yang bertanggung jawab dalam pengawasan pengelolaan risiko operasional yang terjadi.

c) Divisi ORM berfungsi dalam perancangan, pendefinisian, pengembangan, dan pemeliharaan kerangka kerja risiko operasional secara keseluruhan, memantau penerapan kerangka kerja, memastikan kecukupan kontrol atas kebijakan dan prosedur, serta berperan sebagai koordinator/fasilitator atas aktivitas pengelolaan risiko operasional yang efektif.

d) Sedangkan Satuan Kerja *Auditor Internal* (SKAI) secara independen berperan sebagai lini pertahanan ketiga yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kelemahan yang ditemukan dalam pengelolaan risiko operasional dan menilai

pelaksanaan kerangka manajemen risiko operasional telah berjalan sesuai dengan ketentuan.[25]

5. Definisi Gadai

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan rahn dan dapat juga dinamai alhabsu. Secara etimologis, arti rahn adalah tetap dan lama, sedangkan al-habsu berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Pengertian ini didasarkan pada praktek bahwa apabila seseorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang miliknya baik berupa barang begerak ataupun barang tak bergerak berada dibawah penguasaan pemberi pinjaman sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya.

Sedangkan Gadai menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgenlijk Wetboek) Buku II Bab XX Pasal 1150, adalah suatu hak yang diperoleh seseorang berpiutang atas suatu barang bergera, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berhutang atau oleh orang

---

[25] Tinjauan operasional," *danamon.co.id*, 275. *Https://www.danamon.co.id/-/media/all-content-about-danamon/laporan-keuangan/laporan-tahunan/2020/ar-danamon_id-2020_bab-5-tinjauan-operasional.pdf Diakses 8 Agustus 2021 Pukul 14: 40*

lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari pada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya-biaya mana yang harus didahulukan. Selain berbeda dengan KUH Perdata, pengertian gadai menurut syariat Islam juga berbeda dengan pengertian gadai menurut hukum adat yang mana dalam ketentuan hukum adat pengertian gadai yaitu menyerahkan tanah untuk menerima pembayaran sejumlah uang secara tinai, dengan ketentuan si penjual (penggadai) tetap berhak atas pengembalian tanahnya dengan jalan menebusnya kembali.[26]

Jadi, gadai atau rahn pada dasarnya adalah menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tangguhan utang, dengan adanya benda yang menjadi tangguhan itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima. Dapat dikatakan gadai adalah transaksi utang pitang yang disertai agunan dalam bentuk harta bergerak dari debitur kepada kreditur sebagai jaminan utangnya saat jatuh tempo. Dan jika debitur tidak dapat

[26] Randi Saputra dan Kasyful Mahalli, *Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.2 No.4, 2014, h.222

melunasi hutangnya, maka barang jaminan dijual sebagai pengganti utang.[27]

6. Mekanisme Pengoperasionalan Gadai Syariah

a) Pedoman Pengoperasionalan Gadai Syariah

Akad yang dijalankan termasuk jasa dan produk yang dijual juga harus selalu berlandaskan Al-Qur'an, Al-Hadist, dan Ijma Ulama, dengan tidak melakukan kegiatan usaha yang mengandung unsur riba, maisir, dan gharar. oleh karena itu pengawasannya harus melekat, baik internal terutama keberadaan dewan pengawas syariah (DPS) sebagai penanggung jawab yang berhubungan dengan aturan syariahnya, yaitu masyarakat muslim utamanya, serta yang tidak kalah pentingnya adalah adanya perasaan selalu mendapatkan pengawasan yang membuat aturan syariah itu sendiri yaitu Allah SWT.

Uang pinjaman dapat diperoleh dalam waktu yang relatif tidak lama, begitupun untuk melunasi pinjaman, nasabah cukup menyerahkan sejumlah uang dan surat bukti rahn saja dengan proses dan waktu yang sangat singkat Pedoman opersional gadai syariah (POGS) perum pegadaian, pada dasarnya dapat melayani produk dan jasa sebagai berikut :

[27] Muhlis Rasit, dkk, *Pegadaian syariah*(Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin, 2021), h. 4

1) Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah (rahn) yaitu pegadaian syariah mensyaratkan penyerahan barang gadai oleh nasabah (rahin) untuk mendapatkan uang pinjaman yang besarnya sangat ditentukan oleh nilai barang yang digadaikan.
2) Penaksiran nilai barang. yaitu pegadaian syariah memberikan jasa penaksiran atas nilai suatu barang yang dilakukan oleh calon nasabah (rahin) untuk jasa penaksiran ini hanya memungut biaya penaksiran.
3) Penitipan barang (ijarah) yaitu penyelenggaraan penitipan barang berdasarkan pertimbangan keamanan atau alasan tertentu lainnya. atas jasa penitipan yang dimaksud pegadaian syariah dapat memungut ongkos penyimpanan.
4) Gerai emas yaitu tempat penjualan emas yang menawarkan keaslian dan kualitas. emas yang dijual dilengkapi dengan sertifikat jaminan

b) Persyaratan Gadai Syariah Adapun ketentuan yang terkait dengan sistem dan prosedur pemberian pinjaman, pelunasan pinjaman antara lain:

1. Syarat-styarat pemberian pinjaman.
   a) Marhun milik sendiri
   b) Foto copy tanda pengenal
   c) Marhun memenuhi persyaratan menuurt ketentuan.
   d) Surat kuasa pemilik barang jika pemilik tidak bisa hadir.
   e) Mengisi dan menandatangani
   f) formulir permintaan pinjaman (FPP)
   g) Menandatangani akad rahn dan ijarah dalam surat bukti rahn (SBR)
2. Kategori dan jenis marhun yang dapat diterima sebagai jaminan
   a) barang-barang perhiasan, emas atau berlian.
   b) kendaraan seperti mobil. motor (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)
   c) barang-barang elektronik, seperti televisi, radio, mesin cuci, kulakas dan lainnya.[28]

7. Dasar Hukum Gadai Syariah Dasar

Hukum yang menjadi landasan gadai syariah adalah ayat-ayat Al-qur'an, hadis Nabi Muhammad saw, ijma' ulama dan fatwa MUI. Hal dimaksud, diungkapkan sebagai berikut:

[28] Busriadi, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Gadai Di Pegadaian Syariah Kota Jambi*, Jurnal Nur El-Islam, Vol. 2 No. 2, 2015, h. 149-151

1. Al-Qur'an QS. Al-Baqarah (2) ayat 283 yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai adalah sebagai berikut:

   وَاِنْ كُنْتُمْ عَلٰى سَفَرٍ وَّلَمْ تَجِدُوْا كَاتِبًا فَرِهٰنٌ مَّقْبُوْضَةٌ ۗفَاِنْ اَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِى اؤْتُمِنَ اَمَانَتَهٗ وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهٗ ۗوَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗوَمَنْ يَّكْتُمْهَا فَاِنَّهٗٓ اٰثِمٌ قَلْبُهٗ ۗوَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ عَلِيْمٌ

   Artinya "*Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi, jika sebagaian kamu mempercayai sebagai yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."*

   Syeikh Muhammad 'Ali As-Sayis dalam buku Zainudin Ali mengungkapkan bahwa rahn dapat dilakukan ketika dua pihak yang bertransaksi sedang melakukan perjalanan (musafir), dan transaksi yang demikian ini harus dicatat dalam sebuah berita acara (ada orang yang menuliskannya) dan ada orang yang

menjadi saksi terhadapnya. Bahkan ‘Ali As-Sayis menganggap bahwa dengan rahn, perinsip kehati-hatian sebenarnya lebih terjamin ketimbang bukti tertulis ditambah dengan persaksian seseorang. Sekalipun demikian, penerima gadai (murtahin) juga dibolehkan tidak menerima barang jaminan (marhun) dari pemberi gadai (rahin) tidakakan menghindar dari kewajibannya. Sebab subtansi dalam peristiwa rahn adalah untuk menghindari kemudharatan yang diakibatkan oleh berkhianatnya salah satu pihak atau kedua belah pihak ketika keduanya melakukan transaksi utang-piutang.

Fungsi barang gadai (marhun) pada ayat diatas adalah untuk menjaga kepercayaan masing-masing pihak, sehingga penerima gadai (murtahin) meyakini bahwa pemberi gadai (rahin) beritikad baik untuk mengembalikan pinjamannya (marhun bih) dengan cara menggadaikan barang atau benda yang dimilikinya (marhun), serta tidak melalaikan jangka waktu pengembalian utangnya itu

Sekalipun ayat tersebut, secara literal mengindikasikan bahwa rahn dilakukan oleh seseorang ketika dalam keadaan musafir.Hal ini, bukan berarti dilarang bila dilakukan oleh orang yang menetap dan/atau bermukim. Jadi, keadaan musafir

ataupun menetap bukanlah merupakan suatu persyaratan keabsahan transaksi rahn. Apalagi, terdapat sebuah hadis yang mengisahkan bahwa Rasulullah saw. Menggadaikan baju besinya kepada seorang yahudi, untuk mendapatkan makanan bagi keluarganya, pada saat beliau tidak melakukan perjalanan.[29]

2. Hadis Nabi Muhammad SAW Dasar hukum yang kedua untuk dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadis Nabi Muhammad saw, yang antara lain diungkapkan sebagai berikut: Hadis ‘Aisyah ra, yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dan Muslim, yang berbunyi:

   عَنْ عَائِشَةَ رَضِىَ االله عَنْهَا اَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى االله عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اِشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُر دِيٍّ اِلىَ اَجَلٍ وَرَهَنَهُ دِرْعاً مِنْ حَدِيْدٍ

   Artinya: ”Aisyah r.a. berkata bahwa Rasulullah membeli makanan dari seorang yahudi dan menjaminkan kepadanya baju besi”.(HR.Bukhari no.1926,kitab al-buyu’dan muslim)

3. Ijma’

   Para ulama’telah sepakat bahwa rahn dibolehkan,tetapi tidak diwajibkan sebab gadai hanya jaminan saja jika kedua belah pihak tidak saling

[29] Rachmad Saleh Nasution, *Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al-Baqarah 283 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balikpapan*, Al-Tijary Vol. 1 No. 2, 2016, h. 98-99

percaya.mereka tidak mempertentangkan kebolehannya demikian pula landasan hukumnya,jumhur berpendapat di syari'atkan pada waktu bepergian dan tidak bepergian,hal ini berargumentasi pada perbuatan Rasulluah SAW terhadap orang yahudi di madinah.adapun dalam perjalanan seperti dikaitkan dalam ayat diatas itu melihat kebiasaannya,dimana pada umumnya rahn dilakukan pada waktu bepergian.[30]

4. Fatwa MUI

Hukum yang terkait dengan lembaga jaminan gadai juga tercantum dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama (MUI) No. 25/DSN/MUI/III/2002 berhubungan dengan Rahn (Gadai) dan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No.107 berkenaan dengan Akuntansi Ijarah.[31]

8. Rukun dan Syarat Gadai

a. Menurut jumhur ulama rukun gadai ada 4 (empat):
   1) Shigat (lafal ijab dan qabul)
   2) Orang yang berakad (Akid)
      a) Rahin (orang yang memiliki barang)

[30] *DR Katsrini, "Tinjauan Mengenai Lembaga Jaminan Fidusia Dan Gadai Dalam Hukum Islam*" (1926), h. 21–24. http://digilib.uinsby.ac.id/7938/5/bab2.pdf Diakses 8 Agustus 2021

[31] Adilla Sarah Erangga, *Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya*, Akunesa, 2013, h. 2

b) Murtahin (orang yang mengambil gadai)

3) Marhun (harta yang dijadikan jaminan)

4) Marhun bih (utang)

b. Berikut syarat dalam melakukan transaksi gadai:

1) Orang yang berakad cakap hukum

2) Isi akad tidak mengandung akad bathil

3) Marhun Bih (Pinjaman). Pinjaman merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada murtahin dan bisa dilunasi dengan barang yang dirahnkan tersebut serta pinjaman itu jelas dan tertentu.

4) Marhun (barang yang dirahnkan). Marhun bisa dijual dan nilainya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya,milik sah penuh dari rahin, tidak terkait dengan hak orang lain, dan bisa diserahkan baik materi maupun manfaatnya.

5) Jumlah utang tidak melebihi dari nilai jaminan

6) Rahin dibebani jasa manajemen atas barang berupa biaya asuransi,biaya penyimpanan,biaya keamanan, dan biaya pengelolaan serta administrasi.[32]

9. Hak dan Kewajiban Para Pihak Gadai Syariah

Menurut Abdul Aziz Dahlan, (2000) bahwa pihak rahin dan murtahin, mempunyai hak dan kewajiban yang

[32] Randi Saputra dan Kasyful Mahalli, *Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.2 No.4, 2014, h. 223

harus dipenuhi. Sedangkan hak dan kewajibannya adalah sebagai berikut:

1. Hak dan Kewajiban Murtahin
   a) Hak Pemegang Gadai;
      1) Pemegang gadai berhak menjual marhun, apabila rahin pada saat jatuh tempo tidak dapat memenuhi kewajibannya sebagai orang yang berutang.Sedangkan hasil penjualan marhun tersebut diambil sebagian untuk melunasi marhun bih dan sisanya dikembalikan kepada rahin.
      2) Pemegang gadai berhak mendapatkan penggantian biaya yang telah dikeluarkan untuk menjaga keselamatan marhun.
      3) Selama marhun bih belum dilunasi, maka murtahin berhak untuk menahan marhun yang diserahkan oleh pemberi gadai (hak retentie).
   b) Kewajiban Pemegang Gadai:
      1) Pemegang gadai berkewajiban bertanggung jawab atas hilangnya atau merosotnya harga marhun, apabila hal itu atas kelalaiannya.
      2) Pemegang gadai tidak dibolehkan menggunakan marhun untuk kepentingan sendiri.
      3) Pemegang gadai berkewajiban untuk memberi tahu kepada rahin sebelum diadakan pelelangan marhun.

2. Hak dan Kewajiban Pemberi Gadai Syariah.
   a) Hak Pemberi Gadai:
      1) Pemberi gadai berhak untuk mendapatkan kembali marhun,setelah pemberi gadai melunasi marhun bih.
      2) Pemberi gadai berhak menuntut ganti kerugian dari kerusakan dan hilangnya marhun, apabila hal itu disebabkan oleh kelalaian murtahin.
      3) Pemberi gadai berhak mendapatkan sisa dari penjualan marhun setelah dikurangi biaya pelunasan marhun bih, dan biaya lainnya.
      4) Pemberi gadai berhak meminta kembali marhun apabila murtahin telah jelas menyalahgunakan marhun.
   b) Kewajiban Pemberi Gadai:
      1) Pemberi gadai berkewajiban untuk melunasi marhun bih yang telah diterimanya dari murtahin dalam tenggang waktu yang telah ditentukan, termasuk biaya yang lain yang telah ditentukan murtahin.
      2) Pemberi gadai berkewajiban merelakan penjualan atas marhun miliknya, apabila dalam jangka

waktu yang telah ditentukan rahin tidak dapat melunasi marhun bih kepada murtahin.[33]

10. Mekanisme Pemberian Pinjaman, Sistem Cicilan, dan Perpanjangan Utang.

Mekanisme operasional pegadaian syariah adalah melalui akad rahn, nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak Pegadaian Syariah akan memperoleh keuntungan hanya dari bea sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman.

a. Mekanisme Pemberi Pinjaman

Mekanisme penyaluran pinjaman pada pelaksanaan sistem gadai syariah mempunyai prinsip bahwa nasabah hanya dibebani oleh biaya administrasi dan jasa simpan harta benda jaminan. Selain itu, untuk mendapatkan pinjaman, barang yang dimiliki harus

[33] Rachmad Saleh Nasution, *Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al-Baqarah 283 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balikpapan,* Al-Tijary Vol. 1 No. 2, 2016, h. 102

terlebih dahulu ditaksir oleh petugas penaksir. Tujuannya adalah menghitung besarnya jumlah pinjaman yang dapat dipinjamkan oleh tempat melakukan permohonan gadai.

Berdasarkan jumlah pinjaman itu, akan ditentukan golongan pinjaman dan berapa tingkat biaya administrasi yang harus dipegang. Setelah perhitungan itu selesai maka peminjam dapat menerima pembayaran uang pinjaman tanpa potongan apapun, kecuali premi asurasi (tetap tergantung tempat permohonan gadai).

Demikian pula, bila ingin melunasi pinjaman, pelunasan tidak harus menunggu jatuh tempo.Artinya, bila jangka waktu pinjaman itu 4 (empat) berakhir. Mekanisme pelaksanaan Pegadaian Syariah merupakan implementasi dari beberapa konsep yang telah ditetapkan oleh beberapa ulama tentang pegadaian. Secara garis besar proses peminjaman uang di pegadaian syariah adalah sebagai berikut ini:

1) Nasabah datang langsung ke bagian informasi untuk memperoleh penjelasan tentang pegadaian, misalnya tentang barang jaminan, jangka waktu pengembalian, jumlah pinjaman, dan biaya sewa modal.
2) Bagi nasabah yang sudah jelas dan mengetahui prosedurnya dapat langsung membawa barang jaminan ke bagian penaksir untuk ditaksir nilai

jaminan yang diberikan. Pemberian barang jaminan disertai bukti diri seperti KTP atau surat kuasa bagi pemilik barang yang tidak dapat datang.

3) Bagian penaksir akan menaksir nilai jaminan yang diberikan, baik kualitas barang maupun nilai barang tersebut, kemudian barulah ditetapkan nilai taksir barang tersebut.
4) Setelah nilai taksir dotetapkan langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah pinjaman beserta sewa modal yang dikenakan dan kemudian di informasikan ke calon peminjam.
5) Jika calon peminjam setuju, maka barang jaminan ditahan untuk disimpan dan nasabah memperoleh pinjaman, berikut surat bukti gadai.

b. Sistem cicilan dan perpanjangan utang.

Pada dasarnya orang yang menggadaikan (rahin) hartanya di kantor pegadaian untuk mendapatkan pinjaman uang dapat melunasi pinjamannya kapan saja, tanpa harus menunggu jatuh tempo. Namun, pemberi gadai (rahin) dapat memberi memilih cara pelunasan sekaligus ataupun mencicil utangnya. Selain itu, perlu diungkapkan bahwa ketentuan jumlah pinjaman didasari oleh kualitas dan kuantitas barang yang digadaikan. Harta benda yang akan digadaikan ditakir berdasarkan pertimbangan jenis harta, nilai harta dan lain-lain.

c. Proses pelelangan barang gadai (marhun).

Apabila rahin tidak dapat melunasi marhun bihnya kepada murtahin, maka murtahin berhak untuk melelang/menjual marhun pada saat jatuh tempo. Ini dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Penerima gadai harus terlebih dahulu mencari tahu keadaan rahin (penyebab belum lunasnya utang).
2. Dapat memperpanjang tenggang waktu pembayaran.
3. Apabila murtahin butuh uang dan rahin belum melunasi utangnya, maka murtahin boleh memindahkan barang gadai kepada murtahin lain dengan seijin rahin.
4. Apabila tidak terpenuhi, murtahin boleh menjual marhun dan kelebihan uangnya dikembalikan kepada rahin.
5. Pelelangan marhun harus dilakukan di depan umum dan sebelum penjualan dilakukan biasanya hal itu harus diberitahukan lebih dahulu kepada rahin.

d. Barang Jaminan

Bagi nasabah yang ingin memperoleh fasilitas pinjaman dari pegadaian, maka hal yang paling penting diketahui adalah masalah barang yang dapat dijadikan jaminan.Pegadaian dalam hal jaminan telah menetapkan ada beberapa jenis barang berharga yang dapat diterima untuk digadaikan.

Barang-barang tersebut nantinya akanditaksir nilainya, sehingga dapatlah diketahui berapa nilai taksiran dari barang yang digadaikan. Besarnya jaminan diperoleh dari 80 hingga 90 persen dari nilai taksiran. Semakin besar nilai taksiran barang, semakin besar pula pinjaman yang akan diperoleh. Jenis-jenis barang berharga yang dapat diterima dan dapat dijadikan jaminan oleh pegadaian seperti emas, perak, berlian, intan, mutiara, dan lain-lain.[34]

[34] Eliza Yusrina Tambunan, *Mitigasi Risiko Produk Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan*, IAIN Padangsidimpuan: Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, 2015, h. 27-31

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan strategi studi kasus.[35] Alasan digunakannya pendekatan studi kasus yaitu: (1) Hasil penelitian sulit untuk di manipulasi karena penelitian ini hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti; (2) Strategi menggunakan studi kasus sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian ini yaitu "bagaimana".[36] Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah yang berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan. Dimana pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskriptif tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu tempat. Sedangkan deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian ini

[35] Ana Zuliatin Nadhiroh dan Noven Suprayogi, *Pengelolaan Risiko Tabungan Emas di Pegadaian Syariah*, Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 5 No. 12, 2018, h. 999

[36] Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah dan Abdurrohman, *Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Al-Intaj, Vol.6 No.2, 2020, h. 40

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

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara. Serta sumber sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.[37]

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan cara wawancara narasumber kepada karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu dengan menggunakan protokol kesehatan *covid-19*. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*) dengan tujuan meghimpun imformasi dari *interviewee.*

[37] Angky Febriansyah, *Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterpreneur Academy Indonesia Bandung*, Jurnal Riset Akuntansi, Vol. 8 No. 2, 2017, h. 23

Interviewee pada penelitian kualitatif merupakan informan yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh. [38]Teknik wawancara yang dipakai dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam dilakukan pada konteks observasi partisipasi. Peneliti terlibat secara *intensif* dengan *setting* penelitian terutama pada keterlibatannya dalam kehidupan informan.[39] Dengan demikian wawancara mendalam (*in- depth interview*) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antar peneliti sebagai pewawancara dengan informan yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi.[40] Dalam hal ini peneliti juga mengumpulkan data-data dengan buku, arsip, dan lain sebagainnya yang terdapat di perpustakaan dan sekitar tempat penelitian di Pegadaian Syari'ah KC. Bengkulu.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Pembuatan eksplanasi/penjelasan. Tujuan pembuatan penjelasan ini yaitu untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi/penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Pembuatan eksplanasi dalam studi kasus dilakukan dalam bentuk naratif. Studi kasus yang baik yaitu eksplanasinya mencerminkan beberapa proposisi yang

[38] Djama'an Satori dan Aan Koramiah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 129

[39] *Ibid, h. 130*

[40] *Ibid, h. 131*

signifikan secara teoretis.[41] Pembuatan eksplanasi dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks naratif, yang didapat dari hasil pengumpulan data dan wawancara dari karyawan Pegadaian Syari'ah KC. Bengkulu.

[41] Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah dan Abdurrohman, *Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Al-Intaj, Vol.6 No.2, 2020, h. 40

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil lembaga

PT. pegadaian syariah (Persero) adalah salah satu pegadaian syariah yang ada di kota bengkulu, beralamatkan di Jl. S. Parman 6, penurunan, ratu samban, kota bengkulu, bengkulu 38226. Tlp. (0711) 347767

1. Sejarah PT. Pegadaian (Persero Syariah)

   Sejarah Pegadaian dimulai saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara(PN) sejak 1 Januari 1961 kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum dan sekarang menjadi PT. Pegadaian (Persero).[42]

   Cabang pegadaian syariah (CPS) di kota Bengkulu berdiri pada tanggal 29 April 2009, hingga sekarang dan telah memiliki 5 unit Pegadaian Syariah (UPS) yang ada di kota Bengkulu diantaranya : UPS penurunan, UPS Timur

[42] Adilla Sarah Erangga, *"Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah Pt. Pegadaian (Persero) Surabaya"* Jurnal Akutansi Akunesa Vol 2, No 1, 2013, h. 2

Indah, UPS Semangka, dan 2 Unit diluar kota Bengkulu yaitu; UPS Pasar Singkut, Ups Tabah Cemekeh. Kegiatan operasional jam kerja pada pegadaian syariah cabang bengkulu, buka pada pukul 07.30 WIB dan tutup pada pukul 15.30 WIB untuk hari senin s/d jumat, sedangkan untuk hari sabtu buka pada pukul 07.30 WIB s/d pukul 13.00 WIB.

2. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero) Syariah
   a) Visi PT. Pegadaian Syariah

      Menjadi *the most valuable financial company* di indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

   b) Misi PT. Pegadaian Syariah
      1) Memberikan manfaat dan keutungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
      2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
      3) Memberikan *service excelence* dengan fokus nasabah melalui:
         a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
         b) Teknologi informasi yang handal dan mutahir
         c) Praktek manajemen resiko yang kokoh

d) SDM yang profesional berbudaya kinerja yang baik

3. Kegiatan usaha PT. pegadaian (Persero) Syariah

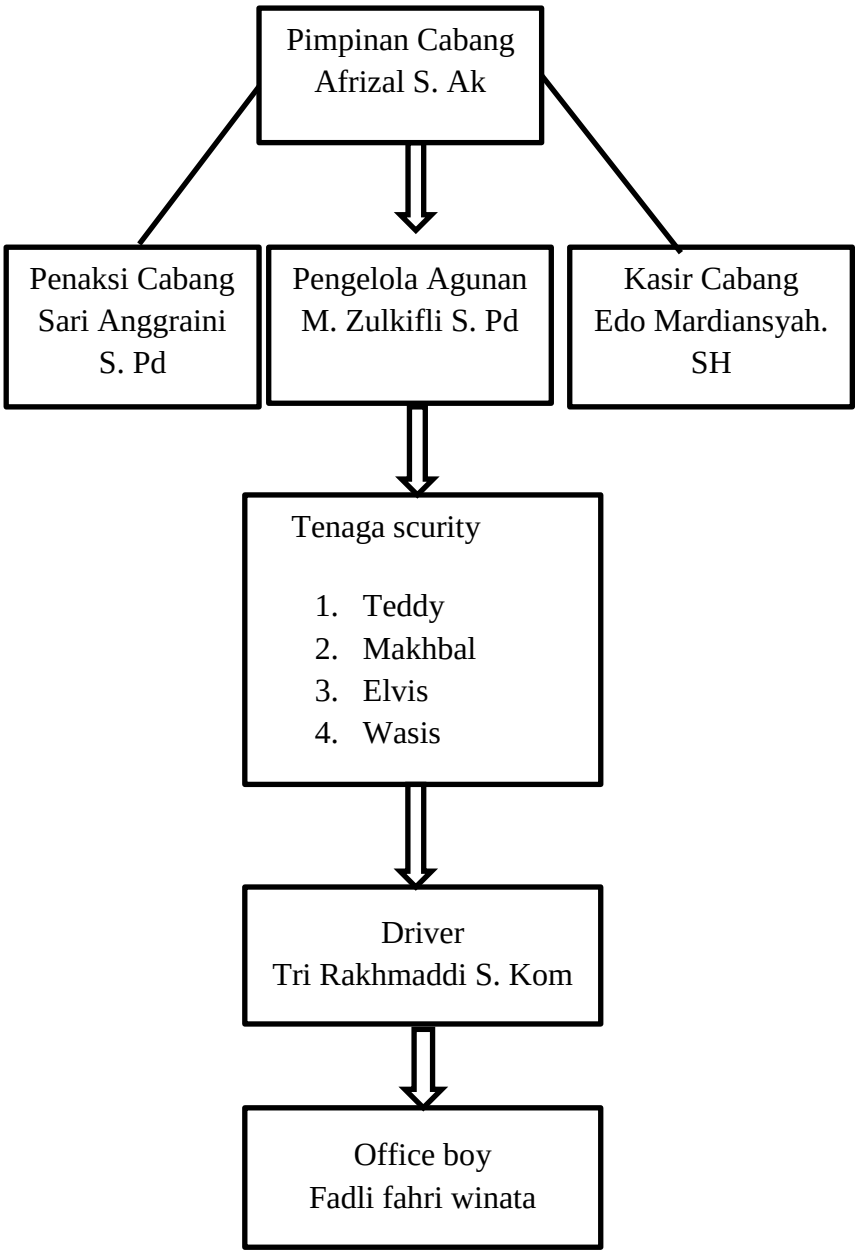
Adapun aktrivitas dan kegiatan yang dilakukan PT. Pegadaian Syariah (Persero) secara umum antara lain:

a) Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan
b) Melayani pembukuan rekening seperti tabungan emas
c) Melayani investasi jangka panjang (Mulia)
d) Layanan pembiayaan porsi haji dan kendaraan.
e) Memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur organisasi dan manajemen

a) Struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Bengkulu. Dalam sebuah perusahaan pasti memiliki struktur organisasi. Dimana struktur organisasi itu menentukan susunan wewenang dan tanggung jawab yang ada dalam perusahaan dimana bagian yang lainnya saling berinteraksi membentuk suatu kerja sama.

STRUKTUR ORGANISASI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
SYARIAH CABANG KOTA BENGKULU



Dilihat dari tabel diatas dijelaskan tugas masing-masing jabatan:

a. Pimpinan cabang

   Tugasnya:

   1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas setiap kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Bengkulu.
   2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan kantor cabang.

b. Penaksir Cabang

   Tugasnya:

   1) Menaksir barang jaminan dan jumlah pinjaman
   2) Memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada rahin dengan melakukan penilaian terhadap barang jaminan.

c. Kasir Cabang

   Tugasnya: Melayani rahin dan bertanggung jawab penuh atas semua transaksi di kantor yang berhubungan dengan keuangan, seperti pinjaman dan pembayaran pinjaman.

d. Pengelola agunan

   Tugasnya:

   1) Mengelola penyimpanan barang gadai serta dukomen-dukomen lainnya

2) Menerima, menyimpan, merawat, dan mengeluarkan serta mengadministrasikan barang gadai sesuai dengan kewenangan dan peraturan yang berlaku

e. Tenaga Security

Tugasnya:

1) Menjaga keamanan dan ketertiban lingkaran kantor
2) Membukakan pintu masuk dan keluar kantor untuk rahin

f. Office boy

Tugasnya: Menjaga kebersihan, keasrian, dan kenyamanan kantor agar senantiasa bersih dan rapi.

B. Risiko Eksternal pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu

Risiko eksternal merupakan risiko yang timbul dari menjalankan usaha dan berdampak pada kelangsungan lingkungan luar usaha itu sendiri. Ada beberapa Risiko operasional antara lain: Resiko yang bersumber dari proses, risiko yang bersumber dari orang, resiko yang bersumber dari suatu peristiwa. [43] Definisi risiko operasional telah diatur pada Peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016, yaitu risiko yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau adanya kejadian eksternal yang berdampak pada kegiatan

[43] Herman Darmawi, *Manajemen Risiko, (*Jakarta: Bumi Aksara, 2016, hal. 210-212

operasional.[44] Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasal dari kesalahan sistem, prosedur dan sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut dan resiko yang timbul akibat dari faktor internal maupun eksternal.

Berbicara mengenai bisnis, tentunya tidak terlepas dan dihadapkan pada risiko yang akan dihadapi. Risiko tidak hanya muncul karena adanya faktor internal perusahaan melainkan juga dari faktor eksternal perusahaan yang menuntut perusahaan agar lebih peduli akan risiko tersebut.[45]

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

Hasil dari penelitian ini tentang identifikasi risiko yang ditanyakan kepada karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu yang dapat diuraikan yaitu: Secara umum risiko ke nasabah di pegadaian rata-rata mengalami kasus yang sama diantaranya

---

[44] Carnival Wijayanto, *Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/ POJK.03/ 2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Perekrutan Personalia Bagi Bank Umum (Studi di PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kota Malang)*, Jurnal Hukum, 2017, http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/2414. Diakses pada 9 Agustus 2021

[45] Mudrika Berliana As Sajjad, dkk, *Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Cuanki Asoy Jember)*, Jurnal Akuntansi Universitas Jember Vol. 18 No. 1, 2020, h. 52

Jenis Risiko		Keterangan
Risiko operasional (Risiko ke nasabah)	Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh	Dimasa pandemi masyarakat banyak tidak mengetahui informasi tentang produk pegadaian syariah karena pegadaian syariah membatasi kegiatan *event-event* ditengah-tengah masyarakat.
	Pembatasan jam kantor layanan	Sehubungan dengan potensi bahaya paparan penularan penyakit *covid-19* para nasabah pegadaian syariah memiliki waktu yang terbatas dalam bertransaksi ke pegadaian syariah KC. Bengkulu karena ditakutkan pihak karyawan pegadaian terpapar covid dari para nasabah yang sebelumnya terinfeksi penyakit *covid-19.*

C. **Faktor Penyebab Risiko Eksternal pada Operasional Pegadaian Syariah**

Ada beberapa faktor penyebab risiko operasional yang terjadi, antara lain menghambat kegiatan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu bahwa faktor penyebab Risiko Eksternal pada Operasional Pegadaian Syariah Di masa pandemi yaitu :

Faktor penyebab		Keterangan
Risiko operasional (Eksternal)	Penunggakan angsuran	Adanya wanprestasi dari nasabah dikarenakan beberapa nasabah yang memiliki latar belakang usaha mikro tidak mendapatkan pemasukan sejak pandemi *covid-19.*

Dalam hal ini faktor eksternal secara umum diklasifikasikan menjadi beberapa faktor diantaranya yaitu:

1) Sektor Ekonomi Global

Risiko yang timbul karena sektor ekonomi global adalah kredit bermasalah yang semakin besar akibat perekonomian yang menurun. Perekonomian yang menurun mempengaruhi usaha yang dijalankan oleh nasabah, ketika usaha nasabah mengalami menurun

maka akan menimbulkan keterlambatan dalam membayar angsuran.

2) Peristiwa tak terduga

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

3) Peraturan pemerintah

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

D. **Cara Menanggulangi Risiko Eksternal pada Operasional Pegadaian Syariah**

1. Pengelolaan Risiko Operasional

Pelaksanaan kerangka kerja manajemen risiko operasional di pegadaian syariah KC. Bengkulu dilakukan dalam proses manajemen risiko operasional secara terpadu yang terdiri dari proses identifikasi, penilaian/pengukuran, pemantauan serta pengendalian risiko. Kegiatan ini mencangkup:

a) Identifikasi risiko yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisa risiko melekat pada pembatasan jam kantor layanan, beban operasional yang meningkat, Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh dan penurunan laba selama pandemi *covid-19*

b) Pengukuran risiko yang dilakukan dengan mencatat, mengelolah, mengumpulkan data kejadian pada risiko operasional yang ada di pegadaian syariah KC. Bengkulu di masa pandemi *covid-19.*

c) Pemantauan

   Dalam proses ini pimpinan sudah melakukan pemantauan terhadap transaksi cabang maupun UPS nya dengan cara melakukan pengawasan terhadap barang jaminan, binaan unit kerja. Sebagai bagian dari upaya pegadaian syariah KC. Bengkulu untuk meningkatkan pemantauan risiko operasional, berikut adalah beberapa hal yang telah diterapkan dan akan terus ditingkatkan:

   1) Perluasan cakupan pencatatan dan pelaporan risiko untuk mengetahui lebih detail posisi pegadaian syariah terhadap masalah-masalah yang timbul terkait dengan risiko operasional pegadaian syariah di masa pandemi *covid-19*

2) Melakukan kebijakan dengan membuat tim khusus dalam memantau, mengukur dan memitigasi risiko operasional di masa pandemi *covid-19*.
3) Mengedepankan kebijakan dan prosedur sesuai dengan perkembangan organisasi serta perubahan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

2. Pengendalian risiko

Pengendalian risiko dilakukan di antaranya dengan memastikan ketersediaan kebijakan operasional dan ke cukupan kontrol pada seluruh prosedur operasional untuk memitigasi risiko operasional yang terjadi disaat pandemi *covid-19*

E. Analisis Penerapan Manajemen Risiko pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu

Pegadaian Syariah KC. Bengkulu secara garis besar sudah menerapkan manajemen risiko dengan baik namun harus tetap melakukan pengawasan lebih lagi terutama dalam mengantisipasi risiko dari faktor eksternal selama periode pandemi *covid-19* diantaranya melakukan kebijakan:

a) Evaluasi biaya operasional yang seharusnya digunakan untuk melakukan *event-event* dialihkan ke biaya penanggulangan *covid-19* seperti pembelian handsanitizer, masker, pengukur suhu dll.

b) Melakukan edukasi kepada nasabah tentang *covid-19* dan *controlling* seperti melakukan pengecekan ulang usaha , menelpon nasabah kapan bisa membayar angsuran.
c) Membuat kebijakan restrukturisasi pinjaman selama masa pandemi *covid-19* bagi nasabah dengan memberikan jangka waktu dalam pembayaran angsuran

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapat bahwa penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT. Pegadaian syariah KC. Bengkulu sudah baik. namun hal yang perlu mendapat perhatian khusus ada pada sumber daya manusia (unit kerja) terutama pada setiap karyawan yang berinteraksi secara lansung dengan para nasabah pada saat jam operasioanal berlangsung dan perlu memperhatikan prokes yang sangat ketat agar tidak terpapar *covid-19*.

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka bisa disimpulkan hasil penelitian di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu bahwa adanya risiko eksternal pada operasional yang dialami di Pegadaian Syariah KC. Bengkulu pada masa pandemi *Covid-19*. Risiko eksternal yang terjadi antara lain risiko ke pelanggan Pegadaian seperti penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluru dan para nasabah pegadaian syariah memiliki waktu yang terbatas dalam bertransaksi ke pegadaian syariah KC. Bengkulu. Faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada nasabah yaitu adanya wanprestasi dari nasabah. Cara pegadaian syariah KC. Bengkulu untuk mengantisipasi risiko eksternal yang terjadi di pegadaian Syariah KC. Bengkulu yaitu memberikan restrukturisasi pinjaman, membentuk tim kusus terhadap pengelolaan risiko memaksimalkan *controlling* bagi seluru nasabah pegadaian syariah KC. Bengkulu.

B. SARAN

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Risiko Internal pada operasional Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di masa pandemi covid-19 sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan:

   Perlu adanya evaluasi secara berkala dari pihak manajemen pegadaian mengenai pengelolaan risiko dan kemungkinan hal-hal atau peristiwa yang dapat berpotensi menimbulkan risiko dari temuan bahkan pengalaman sebelumnya.

2. Bagi Akademis:

   Diharapkan jadi referensi serta menambah wawasan pembacanya, dan bisa menjadi sebuah motivasi bagi pembacanya.

DAFTAR FUSTAKA

Agustina, Y. 2005. *Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bungah Banjarmasin*. Banjarmasin: Poleteknik Negeri Banjarmasin

Berliana, Mudrika As Sajjad, dkk. 2020. *Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Cuanki Asoy Jember*. Jurnal Akuntansi Universitas Jember Vol. 18 No. 1

Budiarta, *"Pegadaian Raih Kinerja Positif Di Masa Pandemi 2020,*" Balipuspanews.Com, last modified 2021, https://www.balipuspanews.com/masa-pandemi-pegadaian-raih-kinerja-positif.html, Diakses pada 8 Agustus 2021

Busriadi. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Gadai Di Pegadaian Syariah Kota Jambi*. Jurnal Nur El-Islam, Vol. 2 No. 2

Danamon.Co.Id. 2020. *Tinjauan Operasional* *https://www.danamon.co.id/-/media/all-content-about-danamon/laporan-keuangan/laporan-tahunan/2020/ar-danamon_id-2020_bab-5-tinjauan-Operasional.pdf* Diakses pada 8 Agustus 2021

Darmawi, Herman. 2016. *Manajemen Risiko,* Jakarta : Bumi Aksara

Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Risiko,* Bandung: Alfabeta

Febriansyah, Angky . 2017. *Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterpreneur Academy Indonesia Bandung,* Jurnal Riset Akuntansi, Vol. 8 No. 2

Fitri, AD. 2016. *Pengaruh Risiko Pasar, Risiko kredit dan Risiko Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan*. Jurnal Akutansi, Vol. 4. No. 1

Habib, AM. 2019. *Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV. Jaya Bakeri Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung

Handayani, IF. 2020. *Analisis Manajemen Risiko Pada Pembiayaan Gadai Emas Studi Kasus Pt Pegadaian Syariah Kantor Cabang Ciputat.* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Jessica, A. 2018. *Peran Audit Internal Dalam PT. Hutama Karya (Persero)*. AKBIS, Vol. 2. No. 1

Katsrini, DR. 1926. Tinjauan Mengenai Lembaga Jaminan Fidusia Dan Gadai Dalam Hukum Islam , http://digilib.uinsby.ac.id/7938/5/bab2.pdf Diakses pada 8 Agustus 2021

Muslim Mulyadi dan Nenengsih. 2021. *Penerapan Pembebasan Denda Kepada Nasabah Yang Terkena Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kspps Kota Padang*. Jurnal KINERJA

Nur, Eki Cahyati. 2020. *Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pengadaian Syariah Cabang Solo Baru:* Surakarta : IAIN Surakarta

Nur, Heftika Fauziah, Aini Nur Fakhriyah dan Abdurrohman. 2020. *Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Al-Intaj, Vol.6 No.2

Ramdhan, DH. 2006. *Manajemen Risik*o. Dep. K3 FKMUI https://www.pegadaian.co.id/uploads/pages/Manajemen_Resiko.pdf, Diakses pada 8 agustus 2021

Rasit, M, dkk. 2021. *Pegadaian syariah*. Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin

Saleh, RN, *Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al-Baqarah 283 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balikpapan.* Al-Tijary Vol. 1 No. 2

Saputra, R dan Kasyful Mahalli.2014. *Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 2 No.4

Sarah, AE. 2013. *Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya*, Akunesa

Sari, yunita, dkk. 2020. *Manajemen Risiko Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Jayapura*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol.1.No.2

Satori, Djama'an dan Aan Komariah. 2017 *Metode Penelitian Kualitatif,* Bandung: Alfabeta

Satria, AR. 2017. *Risiko Pada Produk Rahn Elektronik Di Unit Pegadaian Syariah Jalan Semangka Kota Bengkulu.* Bengkulu: IAIN Bengkulu

Selvi, Mayasari. 2021. *Bisnis Gadai Syariah Masih Terkonstraksi Di Tahun Ini*. kontan.co.id, last modified 2021, https://keuangan.kontan.co.id/news/bisnis-gadai-syariah-masih-terkontraksi-di-tahun-ini, Diakses pada 8 Agustus 2021

Setyawan, FA. 2020. *Analisis Pengaruh Pendapatan, Jumlah Nasabah, Dan Pandemi Covid-19 Terhadap Penyaluran Kredit KCA Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Secang*, E-Mabis, Vol. 21. No. 1

Solachuddin, Moh Zulfa. 2014. *Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah*. Iqtishadia, Vol. 7, No. 1

Timorita, RY. 2009. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah.* Jurnal Ekonomi Islam. Vol 3, No. 2

Wijayanto, Carnival. 2017. *Penerapan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/20016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Operasional Dalam Perekrutan Personalia Bagi Bank Umum (Studi Di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kota Malang*. Jurnal Hukum, http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/2414 Diakses pada 9 Agustus 2021

Yusrina, Eliza Tambunan. 2015. *Mitigasi Risiko Produk Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan*. Padangsidimpuan : IAIN Padangsidimpuan

Zuliatin, AN dan Noven Suprayogi. 2018. *Pengelolaan Risiko Tabungan Emas di Pegadaian Syariah*. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 5 No. 12

L

A

M

P

I

R

A

N

Al-Intaj

SEKRETARIAT
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
Website: ejournal.iainbengkulu.ac.id

LETTER OF ACCEPTANCE

Yth,
***Rendi Agustian*[1], *Deni Iswandi*[2]**
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
rendiagustian0402@gmail.com, deniiswandi333@gmail.com

Assalamu'alaikum.wr.wb

Dengan surat ini kami menginformasikan bahwa paper dengan judul :

Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi Covid-19

Telah diterima untuk di publikasikan pada jurnal **Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah** dan akan dijadwalkan terbit pada **Volume 7, Nomor 2, September 2021.** Berdasarkan Rekomendasi Dewan Editorial tanpa koreksi besar dalam konten yang dikirimkan oleh penulis. Surat ini adalah konfirmasi resmi penerimaan paper penelitian anda.

Jurnal ini diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. Setiap paper yang terbit akan diberikan *Digital Object Indentifier* (DOI) untuk memfasilitasi visibilitas dan indeksasi artikel tentang pengindeks Nasional dan Internasional.

Terimakasih jika anda memiliki pertanyaan jangan ragu untuk menghubungi kami.

Bengkulu, 13 Juli 2021
Wassalam,

Nonie Afrianty
Chief Editor

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR

JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT, PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. **Identitas Mahasiswa**

Nama	: Rendi Agustian
Nim	: 1711140112
Program Studi	: Perbankan Syariah
Anggota	: Deni Iswandi (Nim:1711140129)

II. **Pilihan Tugas Akhir:**

- [x] Jurnal Ilmiah
- [ ] Buku
- [ ] Pengabdian Kepada Masyarakat
- [ ] Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19

III. **Proses Validasi:**

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: acc. silahkan

Bengkulu, 17 Desember 2020

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 19660619195031002

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

SPA

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Aminah Oktarina, ME

Bengkulu, 17 Desember 2020

Ketua Tim

Mahasiswa

Rendi Agustian

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

An.

17/12-2020

Desi Asnaini, MA

NIP. 19741022006042001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1493/In.11/ F.IV/PP.00.9/12/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Nurul Hak, M. A.
   NIP. : 196606161995031002
   Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Badaruddin Nurhab, M. M.
   NIP. : 198508072015031005
   Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N A M A : Rendi Agustian
   NIM : 1711140112
2. N A M A : Deni Iswandi
   NIM : 1711140129

Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi COVID-19**
Keterangan : Jurnal

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 23 Desember 2020

Dekan,

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

PEMERINTAH KOTA BENGKULU

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801

BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ 181 /B.Kesbangpol/2021

: Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

perhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0146/In.11/F.IV/PP.00.9/01/2021 Tanggal 28 Januari 2021 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM	:	1. Rendi Agustian/ 1711140112 2. Deni Iswandi/ 1711140129
Pekerjaan	:	Mahasiswa
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian	:	Analisis Resiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu di Masa Pandemi COVID – 19
Daerah Penelitian	:	Pegadaian Syariah KC. Bengkulu
Waktu Penelitian	:	03 Februari 2021 s/d 27 Februari 2021
Penanggung Jawab	:	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

gan ntuan :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Melakukan kegiatan Penelitian dengan mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19
3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat gunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 3 Februari 2021

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Bengkulu

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Drs. RIDUAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : Rendi Agustian/1711140112/Perbankan Syariah
Penulis Ke : 1(satu)
Nama Jurnal : Al- Intaj
Status Jurnal : Terakreditasi
Peringkat Jurnal : Sinta 4
Judul Jurnal : Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1			Sesuaikan sistematika jurnal dan Pilih judul yang menarik dan tentukan Target Jurnal	
2			Tambahkan kajian teori	
3			Perbaiki penulisan abstrak terdiri dari 150-200 kata yang berisi tentang tujuan penelitian, metode dan hasil.	
4		Persetujuan quesioner penelitian	-	
5			Penulisan sesuai dgn template yang dituju dan tulis poin-poin penting di bagian kesimpulan	

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

6			ACC, hubungi pihak penerbit dan lanjut untuk submit	

Bengkulu, Juli 2021

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 19660619195031002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM Prodi : 1. Rendi Agustian/1711140112/Perbankan Syariah
Penulis Ke : 1 (Satu)
Nama Jurnal : Al- Intaj
Status Jurnal : Terakreditasi
Peringkat Jurnal : Sinta 4
Judul Jurnal : Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu \ Di Masa Pandemi Covid-19

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1			PerbaikI latar belakang	
2			Perbaiki rumusan masalah	
3			Perbaiki penulisan	
4			Lihat lagi buku panduan dan cari referensi tentang analisis risiko	
5			Memperbaiki pedoman wawancara	
6			ACC	

Bengkulu, 22 Juli 2021
Pembimbing I

Badarrudin Nurbab, S. Th I. MM
NIP. 198508072015031005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor: 0049/SKBP-FEBI/07/2021

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama	:	Rendi Agustian
NIM	:	1711140112
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir	:	Artikel Jurnal
Judul Tugas Akhir	:	**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PEGADAIAN SYARIAH KC. BENGKULU DI MASA PANDEMI COVID-19.**

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 8%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 16 Juli 2021
Ketua/Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Artikel Jurnal yang ditulis oleh Rendi Agustian (1711140112) dan Deni Iswandi (1711140129) dengan judul "**Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19**". Program Studi Perbankan Syariah jurusan Ekonomi Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, Artikel Jurnal ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Artikel Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 14 juli 2021 M
4 Zulhijah 1442

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606191950310002

Pembimbing II

Badarrudin Nurhab, S. Th I. MM
NIP. 198508072015031005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Tlp. (0736) 5117-51172-53876

HALAMAN PERSETUJUAN

Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah Kc. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19

1. Nama/NIM/Prodi : Rendi Agustian/ 1711140112/ Perbankan Syariah
2. Penulis ke : 1/ 2/ 3 (lingkari)
3. Nama Jurnal : Al- Intaj
4. Status Jurnal : Terakriditasi/Belum Terakriditasi (coret yang tidak perlu)
5. Peringkat Jurnal : P-ISSN : 2476-8774
   E-ISSN: 2621-668X

Dapat disetujui untuk diajukan dalam kegiatan persentasi artikel jurnal sebagai tugas akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Bengkulu, 15 juli 2021 M
5 Zulhijah 1442

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606191950310002

Pembimbing II

Badarrudin Nurhab, S. Th I. MM
NIP. 198508072015031005

BAHAYA
Virus Corona

BAHAYA
Virus Corona

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

Rendi Agustian[1], Deni iswandi[2], Badarrudin Nurhab[3]

IAIN BENGKULU

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

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

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

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

causing operational risk are divided into internal factors from sharia pawnshops and external factors from customers, the way that is done by PT. KC sharia pawnshop. Bengkulu to overcome operational risks that occur is to focus on these two factors, optimizing controlling for all employees (internal) and also optimizing controlling for customers (external).

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

A. PENDAHULUAN

Islam merupakan suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu di dalam aspek kehidupan yang menyangkut sektor ekonomi dan transaksi keuangan, Islam juga memberikan petunjuk yang dinamis. Dalam situasi ini Islam menggunakan prinsip-prinsip Syariah, karena diharapkan dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah bisa memberikan kemaslahatan kepada umat manusia. Negara seperti Indonesia yang merupakan negara berkembang yang dimana masih banyak masyarakatnya berada dalam garis kemiskinan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari ataupun untuk modal kegiatan usaha mereka lebih memilih melakukan pinjam meminjam pada suatu lembaga baik itu lembaga formal maupun lembaga informal. Pada situasi ini perusahaan Pegadaian adalah salah satu pilihan yang dibutuhkan masyarakat pada saat sekarang ini.[46]

Secara umum pengertian usaha gadai merupakan kegiatan untuk memperoleh sejumlah uang dengan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.[47]

Dalam kehidupan masyarakat lembaga gadai dikenal sebagai lembaga jaminan untuk mendapatkan dana yang digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Lembaga Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang kegiatan utamanya adalah bergerak bidang pinjaman atau jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Sejarah Pegadaian diawali pada tanggal 20 Agustus 1746 didirikan di Batavia pada saat Pemerintah Belanda (VOC). Mereka mendirikan suatu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai yang dikenal dengan

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

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

nama Bank Van Leening. Status lembaga Pegadaian sudah beberapa kali mengalami perubahan, pada tanggal 1 Januari 1961 sebagai Perusahaan Negara (PN) kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 berubah menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) kemudian berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) selanjutnya diubah lagi menjadi Perusahaan Umum dan sekarang dikenal sebagai PT. Pegadaian (Persero).

Indonesia memiliki Peraturan hukum yang terkait dengan lembaga jaminan gadai yang tercantum dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama (MUI) No. 25/DSN/MUI/III/2002 berhubungan dengan Rahn (Gadai) dan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No.107 berkenaan dengan Akuntansi Ijarah. Pada perkembangannya, PT. Pegadaian (Persero) melakukan pengembangan gadai dengan prinsip-prinsip syariah karena bisnis syariah mempunyai peluang yang cukup besar. Apalagi mayoritas penduduk di Indonesia merupakan seorang muslim, dimana mereka sangat membutuhkan jasa pegadaian dengan prinsip-prinsip syariah. Sejak Januari 2003 diberlakukannya sistem gadai syariah di PT. Pegadaian (Persero). Pada sistem syariah yang diberlakukan di PT. Pegadaian (Persero) diharapkan bisa memberikan keringanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pinjaman tanpa bunga dan halal.[48]

Hadirnya lembaga keuangan berbasis syariah di Indonesia merupakan fenomena yang bisa dikatakan baru dan menarik dalam bisnis keuangan modern. Perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah seperti asuransi syariah, pasar modal syariah, *leasing* syariah, pegadaian syariah dan bentuk bisnis syariah lainnya mulai berkembang dengan pesat. Bersamaan dengan perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian memarak di Indonesia, sektor pegadaian juga ikut mengalami perkembangan. Pegadaian syariah hadir dalam bentuk kerja sama bank syariah dengan perum pegadaian membentuk unit layanan gadai syariah.[49]

PT. Pegadaian (Persero) terus menunjukkan kinerja positif mesti tengah dilanda pandemi Covid-19 sepanjang tahun anggaran 2020. Hal ini terbukti dengan kenaikan Pendapatan Usaha meningkat 24,27 persen dari tahun 2019 sebesar Rp17,67 triliun menjadi Rp21,96 triliun. Sementara

[48] Adilla Sarah Erangga, *"Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya*," *Akunesa* (2013): 1–22.

[49] Fadia Rima Inayatni, "Pegadaian Syariah," *Academia* (2021): 3.

itu dari sisi Aset naik 9,40 persen dari tahun 2019 sebesar Rp65,32 triliun menjadi Rp71,47 triliun di tahun 2020. Bukan hanya itu, jumlah nasabah yang dilayani pun, mengalami peningkatan sebesar 22,15 persen dari 13,86 juta orang menjadi 16,93 juta orang. Adapun *omzet* pembiayaan yang disalurkan terdapat peningkatan 13,34 persen dari tahun 2019 sebesar Rp145,63 triliun menjadi Rp165,06 triliun pada tahun 2020.[50]

Meski begitu pegadaian menyampaikan, bisnis syariah pada tahun ini lebih berat pertumbuhannya dikarenakan banyak produk-produk yang berbasis non gadai atau rahn yang masih terkontraksi akibat terdampak pandemi *covid*-19.[51] Pada situasi seperti ini memiliki potensi yang bisa meningkatkan risiko pada pegadaian syariah dimana semuanya perlu dikelola. Oleh karena itu risiko operasional di Pegadaian Syari'ah perlu diperhatikan. Setiap perusahaan untuk mencapai suatu tujuan pasti dihadapkan dengan berbagai kendala dan hambatan, baik itu kendala teknis ataupun kendala operasional. kendala dan hambatan tersebut merupakan suatu konsekuensi logis dalam mencapai tujuan yang akan dihadapi oleh setiap perusahaan. Dan semua masalah yang bisa mengakibatkan suatu kerugian bagi sebuah perusahaan hal ini yang dikenal sebagai risiko.[52]

Risiko operasional ialah resiko yang umumnya berasal dari masalah yang ada dalam perusahaan(*internal)*, dimana resiko ini terjadi dikarenakan lemahnya sistem control manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak dalam perusahaan.[53] Risiko operasional lainnya yang dapat terjadi adalah risiko akibat bencana alam (*force majour*) yang sering disebut dengan risiko *katastrofe*.[54] Ada beberapa kendala yang dialami oleh pegadaian syariah diantaranya berkaitan dengan risiko operasional yang tidak terduga yang biasa terjadi pada setiap lembaga pegadaian ataupun lembaga keuangan lainnya. Pada beberapa bulan terakhir tepatnya pada bulan maret tahun

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

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

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

[53] Irham fahmi, *Manajemen Risiko* (Bandung: Alfabeta, 2013), 54.

[54] Binti Mutafarida, "Macam-Macam Risiko Dalam Bank Syariah," *Wadiah* 1, no. 2 (2019): 11.

2020 kemarin. Digemparkan dengan adanya makhluk berukuran kurang dari 100 nanometer (satu meter setara dengan satu miliar nanometer) itu telah menimbulkan krisis multiaspek di bumi nusantara.[55] Hal ini berdampak pada lembaga keuangan Bank ataupun Non Bank. Dalam hal ini termasuk juga dunia pegadaian syari'ah yang ada di Indonesia. Dampak dari adanya pandemi *Covid-19* pada tahun ini ada sebagian pegadaian syariah harus diperhatikan kembali guna menghadapi rumor buruk yang berdampak pada pegadaian syariah. Sebab dalam proses beroperasinya sistem di pegadaian syariah tidak lepas dari risiko yang ada dalam sistem dan perkembangannya. Beberapa risiko operasional yang akan terjadi di pegadaian syariah terutamanya kesalahan dari sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor internal pegadaian syariah maupun dari nasabah sebagai faktor eksternal.

Dilansir dari Kontan.id adanya perubahan yang terjadi di dunia pegadaian di tahun ini, termasuk juga pegadaian syari'ah. Guna mencegah penyebaran *Covid-19*, di kawasan Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dari 748 unit layanan, PT Pegadaian (Persero) menutup sementara operasional sebanyak 394 unit. Kantor operasional yang ditutup yaitu Unit kecil yang lebih dikenal oleh masyarakat atau unit pelayanan Cabang. Sedangkan untuk Kantor cabang tidak ditutup, sehingga nasabah tetap bisa bertransaksi di *outlet*. Pegadaian menyadari bahwa Masyarakat masih memerlukan keberadaan Pegadaian dalam hal penyediaan dana yang cepat dan mudah.

Manajemen risiko dapat diartikan sebagai usaha proaktif dalam mengenali dan mengelola kejadian internal dan ancaman dari luar yang dapat memberikan efek bagi kesuksesan organisasi.[56] Proses manajemen risiko dimulai dari tindakan seluruh entitas terkait didalam perusahaan yang didalamnya terdapat berbagai tahapan yang saling berkaitan dan berulang untuk saling melengkapi dan menyempurnakan.[57] Perusahaan yang melakukan proses manajemen risiko akan semakin

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

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

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

sadar dan siap menghadapi kemungkinan terjadinya risiko yang potensial terjadi.[58] Manajemen resiko dibutuhkan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan berbagai macam resiko.[59] Manajemen risiko bagi pegadaian bisa dipastikan hanya mengarah ke satu titik yakni risiko operasional. Siapapun yang mengendalikannya arah itu pasti menuju pada risiko operasional.[60] Dalam hal ini risiko operasional yaitu resiko ke pelanggan (*eksternal*) dan resiko dalam pegadaian syariah (*internal*), seperti pembatasan jam layanan dan peningkatan beban operasional. Resiko operasional pada masa pandemi covid 19 yang dialami oleh pegadaian syari'ah yaitu resiko yang mesti benar-benar dikelola secara baik dan tepat. Sehingga dengan adanya penelitian ini harapannya bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam menerapkan manajemen resiko operasional pada Pegadaian Syariah kota Bengkulu.

Dari upaya yang dilakukan oleh peneliti sejauh ini belum menemukan suatu penelitian terdahulu yang mengkaji penelitian yang pernah dilakukan. Akan tetapi dari beberapa penelitian terdahulu penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul penelitian ini, antara lain: Pertama penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahmani Timorita Yulianti dalam jurnal yang berjudul "Manajemen Risiko Perbankan Syariah" tahun 2009 penelitian ini membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen risiko pada perbankan syariah dari profil risikonya dan peran DPS (Dewan Pengawas Syariah) dalam berkonribusi untuk mengelola risiko yang muncul.[61] Yang kedua penelitian dari Moh Solachuddin Zulfa terdapat dalam jurnal berjudul " Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah" tahun 2014 penelitian ini berfokus pada operasional pembiayaan murabahah, untuk mengetahui risiko yang terkait dengan pembiayaan murabahah dan untuk mengetahui bagaimana manjemen risiko BMT Amanah Kudus dalam mengatasi risiko yang

[58] Taufik Rahmawan Sucipto, Bambang Kurniawan, "Analisis Pengendalian Risiko Produk Gadai Perhiasan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi," *IJEB* 2, no. 2 (2017): 118.

[59] Muhammad Iqbal Fasa, "Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia," *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* I, no. 2 (2016): 36.

[60] Qori Audina Siregar, *Aspek Risiko Gadai Emas Pada PT Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sadabuan Kota Padangsidimpuan*, (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2018).

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

terkait dengan pembiayaan murabahah.[62] Yang ketiga penelitianyang dilakukan oleh Yulia Agustina yang berjudul " Analisis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bungah Banjarmasin" tahun 2018 penelitian ini membahas tentang manajemen risiko operasional gadai syariah pada penggadaian cabang syariah kebun bunga Banjarmasin berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.05/2015 tentang penerapan manajemen risiko bagi lembaga jasa keuangan Non-Bank.[63] Yang keempat penelitian yang di lakukan oleh Eki Nur Cahyati (Mahasiswa IAIN Surakarta Jurusan Perbankan Syariah) yang berjudul " Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru" tahun 2019 penelitian ini membahas tentang manajemen risiko pada pembiayaan mulia dilakukan dengan cara : identifikasi risiko, penilaian risiko, antisipasi risiko, dan monitoring risiko[64]

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

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan strategi studi kasus.[65] Alasan digunakannya pendekatan studi kasus yaitu: (1) Hasil penelitian sulit untuk di manipulasi karena penelitian ini hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti; (2) Strategi menggunakan studi kasus sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian ini yaitu "bagaimana".[66]

[62] Moh Solachuddin Zulfa, *Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Muraba'ah Di BMT Amanah*, *Iqtishadia*. Vol. 7 No. 1 (2014): 157–178.

[63] Yulia Agustina, "Ananilis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pada Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bunga Banjarmsin" (Politeknik Negeri Banjarmasin, 2018).

[64] Eki Nur Cahyati, "Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru" (IAIN Surakarta, 2019).

[65] Ana Zuliatin Nadhiroh and Noven Suprayogi, "Pengelolaan Risiko Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah" 5, no. 12 (2018): 999.

[66] Abdurrohman Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, "Analisis Risiko

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara. Serta sumber sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumenyang terkait dengan penelitian yang dilakukan.[67]

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan cara wawancara narasumber kepada karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu dengan menggunakan protokol kesehatan *covid-19*. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*) dengan tujuan meghimpun imformasi dari *interviewee. Interviewee* pada penelitian kualitatif merupakan informan yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh. [68] Teknik wawancara yang dipakai dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam dilakukan pada konteks observasi partisipasi. Peneliti terlibat secara *intensif* dengan *setting* penelitian terutama pada keterlibatannya dalam kehidupan informan.[69] Dengan demikian wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antar peneliti sebagai pewawancara dengan informan yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi.[70] Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data dengan buku, arsip, dan lain sebagainnya yang terdapat di perpustakaan dan sekitar tempat penelitian di Pegadaian Syari'ah KC. Bengkulu.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Pembuatan eksplanasi/penjelasan.

Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19," *Al- Intaj* 6, no. 2 (2020): 40.

[67] Angky Febriansyah, "Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterpreneur Academy Indonesia Bandung," *Jurnal Riset Akuntansi* 8, no. 2 (2017): 23.

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

[69] Ibid., 130.

[70] Ibid., 131.

Tujuan pembuatan penjelasan ini yaitu untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi/penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Pembuatan eksplanasi dalam studi kasus dilakukan dalam bentuk naratif. Studi kasus yang baik yaitu eksplanasinya mencerminkan beberapa proposisi yang signifikan secara teoretis.[71] Pembuatan eksplanasi dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks naratif, yang didapat dari hasil pengumpulan data dan wawancara dari karyawan Pegadaian Syari'ah KC. Bengkulu.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Risiko Operasional pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu

Resiko Operasional adalah resiko kerugian langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari proses internal yang tidak memadai ataupun proses internal yang gagal, juga sebagai akibat dari orang, dari sistem atau dari kejadian internal. Ada beberapa Risiko operasional antara lain: resiko yang bersumber dari proses, risiko yang bersumber dari orang, risiko yang bersumber dari sistem, resiko yang bersumber dari suatu peristiwa. [72] Risiko operasional merupakan risiko yang disebabkan oleh kurang berfungsinya proses internal, *human error*, kegagalan sistem teknologi, atau akibat permasalahan eksternal.[73]

Definisi risiko operasional telah diatur pada Peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016, yaitu risiko yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau adanya kejadian eksternal yang berdampak pada kegiatan operasional.[74] Dapat disimpulkan bahwa risiko operasional adalah risiko yang berasal dari kesalahan sistem, prosedur dan sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut dan resiko yang timbul akibat dari faktor internal maupun eksternal.

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

[72] Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* (jakarta: Bumi Aksara, 2016), 210–212.

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

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

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

Berbicara mengenai bisnis, tentunya tidak terlepas dan dihadapkan pada risiko yang akan dihadapi. Risiko tidak hanya muncul karena adanya faktor internal perusahaan melainkan juga dari faktor eksternal perusahaan yang menuntut perusahaan agar lebih peduli akan risiko tersebut.[75]

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

Risiko ke Pelanggan	Risiko ke Pegadaian
1. Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh. 2. Pembatasan jam kantor layanan.	1. Peningkatan Beban operasional, khususnya menyediakan protokol kesehatan *covid-19* seperti: Masker, *Handsanitizer*, dan *Disinfektan* untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor dan para karyawan.

[75] Murdika Berliana As Sajjad et al., "Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Cuanki Asoy Jember)," *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 18, no. 1 (2020): 52.

	2. Melakukan *Rapidtest* selama dua minggu sekali untuk menjaga kesehatan dari setiap karyawan. 3. Penurunan laba pada Pegadaian Syariah.

2. Faktor Penyebab Risiko Operasional di

Pegadaian Syariah KC. Bengkulu

Ada beberapa faktor penyebab risiko operasional yang terjadi, antara lain menghambat kegiatan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu karyawan Pegadaian Syariah KC. Bengkulu bahwa faktor penyebab Risiko Operasional ada dua, yaitu faktor dari dalam (internal) dan faktor dari luar (eksternal).

Faktor internal	Faktor eksternal
1. *Human error* terjadi karena adanya kesalahan penaksiran harga oleh karyawan. 2. Karyawan mudah terpapar *covid-19* karena bersentuhan langsung dengan pelanggan.	Adanya wanprestasi dari nasabah dikarenakan beberapa nasabah yang memiliki latar belakang usaha mikro tidak mendapatkan pemasukan sejak pandemi *covid-19.*

Pada faktor internal ini dengan memperhatikan manajemen yang ada pada Pegadaian Syariah, khususnya Pegadaian syariah KC. Bengkulu dinilai sudah cukup baik dalam pengorganisasian Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawannya pada masa pandemi *Covid-19*. Sedangkan faktor eksternal, secara umum diklasifikasikan menjadi beberapa faktor diantaranya yaitu:

4) Sektor Ekonomi Global

Risiko yang timbul karena sektor ekonomi global adalah kredit bermasalah yang semakin besar akibat perekonomian yang menurun. Perekonomian yang menurun mempengaruhi usaha yang dijalankan oleh nasabah, ketika usaha nasabah mengalami menurun maka akan

menimbulkan keterlambatan dalam membayar angsuran.

5) Peristiwa tak terduga

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

6) Peraturan pemerintah

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

3. Cara Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Menanggulangi Resiko Operasional

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

a. Faktor internal

Dalam memitigasi risiko operasional akibat faktor internal ini, Pegadaian syariah KC. Bengkulu mengoptimalkan *controlling* bagi segenap karyawan terutama dari segi kesehatan karyawan baik fisik maupun psikis yang baik yang berdampak pada kinerja yang optimal, melakukan evaluasi biaya operasional yang seharusnya digunakan untuk melakukan *event-event* dialihkan ke biaya penanggulangan *covid-19* seperti pembelian *handsanitizer*, masker, pengukur suhu dan biaya *rapidtest* terhadap seluruh karyawan Pegadaian syariah KC. Bengkulu. Karena karyawan merupakan aset yang dimiliki perusahaan, melakukan kegiatan *morning briefing* dengan menggunakan aplikasi *zoom* sebanyak dua kali dalam seminggu.

Pegadaian Syariah KC. Bengkulu juga memberikan edukasi kepada karyawan tentang pandemi *Covid-19*, membentuk tim khusus terhadap pengelolaan risiko agar dapat meminimalisasi potensi kerugian yang akan terjadi dan memantau kondisi dan situasi kinerja pada masa pandemi *covid-19.*

b. Faktor eksternal

Pegadaian Syariah KC. Bengkulu menanggulangi risiko yang terjadi pada masa pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap nasabah dan karyawan, serta melakukan edukasi kepada nasabah tentang pandemi *Covid-19* yang terjadi saat ini. Membuat kebijakan dengan memberikan restrukturisasi pinjaman selama masa pandemi *covid-19* bagi nasabah yaitu memberikan jangka waktu dalam pembayaran angsuran, melakukan *controlling* dengan cara pengecekan ulang usaha, menelpon nasabah kapan bisa membayar angsuran. Dan untuk penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh pegadaian syariah terus mengedepankan digitalisasi agar tetap terhubung kepada nasabah dengan baik.

D. KESIMPULAN

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

dan faktor dari luar (eksternal) pelanggan, cara Pegadaian Syariah KC. Bengkulu untuk mengantisipasi risiko operasional yang terjadi yaitu memaksimalkan *controlling* dengan melakukan kegiatan *morning briefing* melalui aplikasi *zoom* untuk karyawan dan melakukan *controlling* dengan cara pengecekan ulang usaha para nasabah Pegadaian Syariah.

E. DAFTAR FUSTAKA

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

Ardia Sari, Ratih, Rahmi Yuniarti, and Debrina Puspita A. "Analisa Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang." *Journal of Industrial Engineering Management* 2, no. 2 (2017): 40–47.

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

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

Capriani, N., and I. Dana. "Pengaruh Risiko Kredit Risiko Operasional Dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas Bpr Di Kota Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5, no. 3 (2016): 1487–1512.

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

Djama'an Satori dan Aan Komariah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Eki Nur Cahyati. "Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Produk Mulia Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru." IAIN Surakarta, 2019.

Fadia Rima Inayatni. "Pegadaian Syariah." *Academia* (2021).

Fasa, Muhammad Iqbal. "Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia." *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* I, no. 2 (2016): 36–53.

Fatin Fadhilah Hasib, Fachri Akbar. "Proses Manajemen Risiko Operasional Di Bni Syariah KC Mikro Rungkut Surabaya." *Jurnal Nisbah* 3, no. 1 (2017): 326–336.

Febriansyah, Angky. "Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterpreneur Academy Indonesia Bandung." *Jurnal Riset Akuntansi* 8, no. 2 (2017): 19–27.

Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, Abdurrohman. "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19." *Al-Intaj* 6, no. 2 (2020): 39–45.

Herman Darmawi. *Manajemen Risiko*. jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Irham fahmi. *Manajemen Risiko*. Bandung: Alfabeta, 2013.

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

Muslim, Mulyadi. "Penerapan Pembebasan Denda Kepada Nasabah Yang Terkena Dampak Pandemi Covid-19 Pada KSPPS Kota Padang." *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 18, no. 1 (2021): 96–100.

Mutafarida, Binti. "Macam-Macam Risiko Dalam Bank Syariah." *Wadiah* 1, no. 2 (2019): 1–16.

Nadhiroh, Ana Zuliatin, and Noven Suprayogi. "Pengelolaan Risiko

Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah" 5, no. 12 (2018): 993–1003.

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

Sajjad, Murdika Berliana As, Salsabila Dea Kalista, Mualif Zidan, and Johan Christian. "Analisis Manajemen Risiko Bisnis (Studi Pada Cuanki Asoy Jember)." *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 18, no. 1 (2020): 51–61.

Sucipto, Bambang Kurniawan, Taufik Rahmawan. "Analisis Pengendalian Risiko Produk Gadai Perhiasan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi." *IJEB* 2, no. 2 (2017): 116–132.

Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Yulia Agustina. "Ananilis Manajemen Risiko Operasional Gadai Syariah Pada Pegadaian Cabang Syariah Kebun Bunga Banjarmsin." Politeknik Negeri Banjarmasin, 2018.

Yulianti, Rahmani Timorita. "Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah." *La_Riba* 3, no. 2 (2009): 151–165.

Zulfa, Moh Solachuddin. "Analisis Tentang Manajemen Risiko Dalam Operasional Pembiayaan Muraba'ah Di BMT Amanah." *Iqtishadia* 7, no. 1 (2014): 157–178.