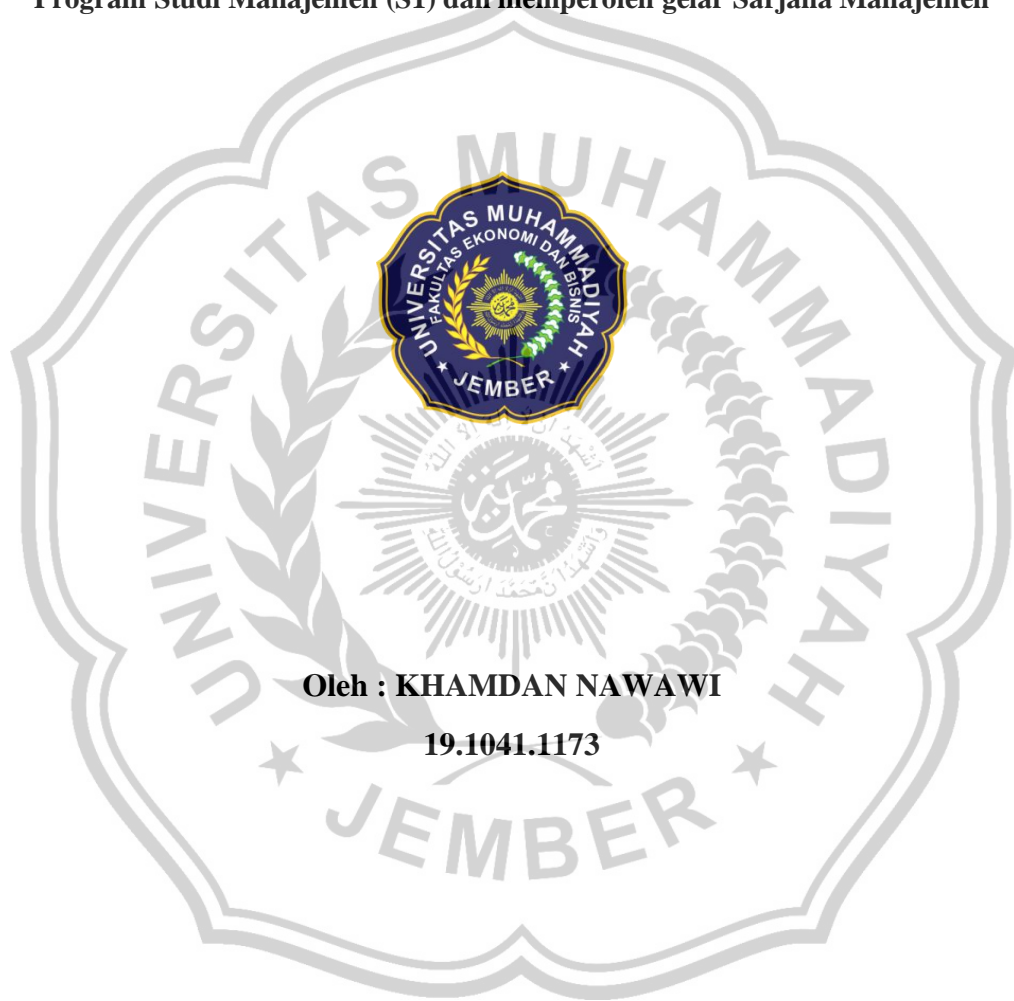


**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK  
WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : KHAMDAN NAWAWI**

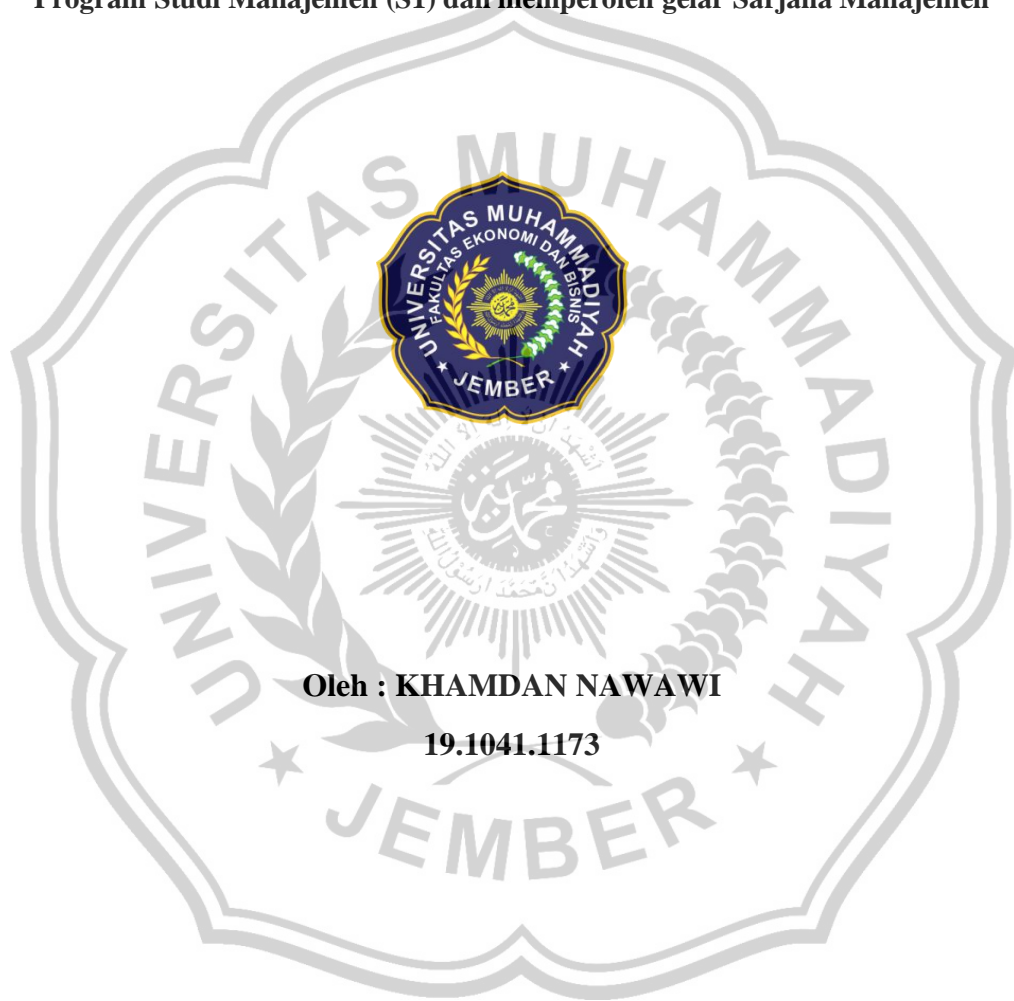
**19.1041.1173**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2023**

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK  
WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : KHAMDAN NAWAWI**

**19.1041.1173**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khamdan Nawawi

NIM : 1910411173

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 02 November 2023  
Yang Menyatakan,



Khamdan Nawawi  
NIM. 19.1041.1173

**SKRIPSI**

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK  
WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER**

Oleh : KHAMDAN NAWAWI

19.1041.1173



**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama : Nursaidah, SE., MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Septy Holisa Umamy, SM., MM**



## PENGESAHAN


Skripsi berjudul: PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Khamdan Nawawi  
NIM : 1910411173  
Hari : Kamis  
Tanggal : 02 November 2023  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
**Dr. Nurul Qomariah, MM.**  
NPK. 1967081010603426

Anggota 1,


  
**Nursaidah, SE., MM.**  
NPK. 1985060111509637

Anggota 2,

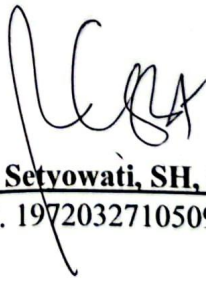
  
**Septy Holisa Umamy, SM., MM**  
NPK. 19950922122091029

Mengesahkan :

Dekan,

  
**Maheni Ika Sari, SE., MM**  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
**Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM**  
NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat serta hidayahnya yang sangat berlimpah dan kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan sehingga saya dapat menjalankan pendidikan selama ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala tuntunan dalam hidup untuk mencapai kesempurnaan darinya.
3. Kedua orang tua saya, Pak Rohmat dan Ibu Siti Mariatun yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan dan doa yang selalu mereka berikan kepada saya sampai saya bisa menempuh pendidikan sampai sarjana.
4. Kakak saya Mas Rosid dan Mba Della serta adik saya Yuniara yang mendukung saya agar tetap semangat.
5. Dosen penguji saya Ibu Nurul Qomariah, MM. Dosen pembimbing saya Ibu Nursaidah, SE., MM dan Ibu Septy Holisa Umamy, SM., MM yang membimbing saya dan memberi masukan sehingga penulisan skripsi saya bisa selesai.
6. Kepala pimpinan serta staf-staf PT. Bank woori Saudara yang sudah membantu dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Perempuan setelah ibuk saya yang selalu support saya, membantu saya, dan selalu ada dimana saya kesusahan terimakasih untuk Zulva Furoidah.
8. Teman-teman sekaligus keluarga kedua saya yang BWI atupun Jember yang selalu ada Shendy, Ferdin, Sadam, Fauzi, Doni Ival, Robi E dan Robi C, Hilmy, Dimas M yang selalu menjadi teman setiap hari.
9. Teman sahabat dari pertama sampai lulus kuliah Bagus, Wahyu, Dani, Fathan, Yoga, Rama, Della, Aca, Lenny, Gasa, Mayda, Lala, Resha terimakasih selalu bersusah bareng-bareng pada saat kuliah.
10. Serta teman-teman seperjuangan Manajemen D 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terimakasih untuk bantuan dan support kalian.
11. Kampus dan Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

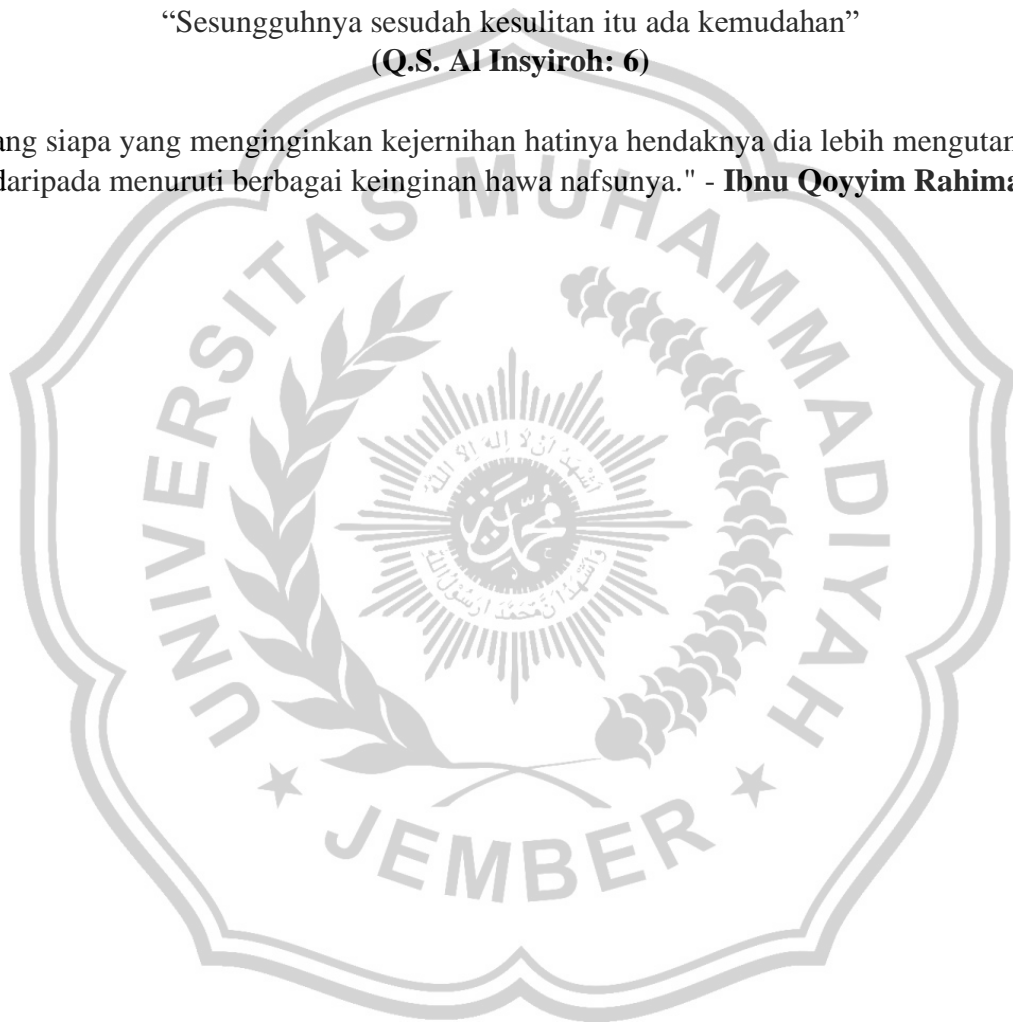
## MOTTO

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

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."  
(QS Ar Rad : 11)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”  
(Q.S. Al Insyiroh: 6)

"Barang siapa yang menginginkan kejernihan hatinya hendaknya dia lebih mengutamakan Allah daripada menuruti berbagai keinginan hawa nafsunya." - **Ibnu Qoyyim Rahimahullah**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA TELLER BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER. Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Nursaidah, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Septy Holisa Umamy, SM., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua ayah, ibu, dan semua keluargaku tercinta dan tersayang untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini
7. Rekan-rekan seperjuangan khususnya rekan manajemen D angkatan 19 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 02 November  
penulis

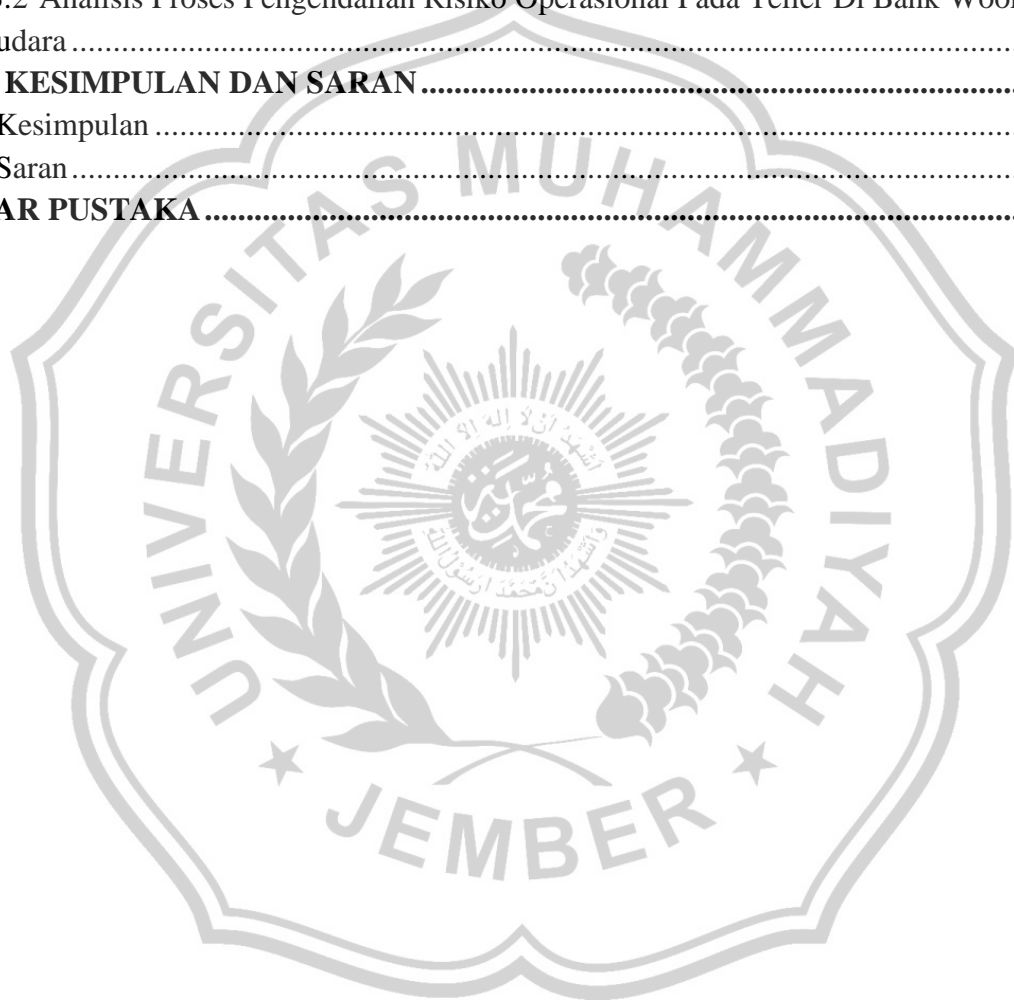
Khamdan Nawawi  
NIM. 19.1041.1173



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	4
2.1.1 Manajemen Operasional.....	4
2.1.2 Manajemen Risiko .....	4
2.1.3 Risiko .....	7
2.1.4 Jenis-Jenis Risiko Bank.....	8
2.1.5 Risiko Operasional.....	9
2.1.6 Bank .....	10
2.1.7 Teller .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Metode Penelitian.....	16
3.3 Informan .....	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.4.1 Observasi .....	17
3.4.2 Wawancara .....	17
3.4.3 Dokumentasi .....	17
3.5 Analisis Data.....	18
3.5.1 Uji Kredibilitas .....	18
3.5.2 Triangulasi Sumber .....	18
3.5.2 Triangulasi Waktu.....	18
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>

4.1 Gambaran Umum Bank Woori Saudara.....	19
4.1.1 Sejarah Bank Woori Saudara.....	19
4.1.2 Visi dan Misi Bank Woori Saudara .....	19
4.2 Analisis Data.....	21
4.2.1 Triangulasi Sumber.....	21
4.2.2 Triangulasi Waktu.....	26
4.3 Pembahasan .....	42
4.3.1 Analisis Proses Identifikasi Pengukuran Risiko Operasional Pada Teller Di Bank Woori Saudara .....	42
4.3.2 Analisis Proses Pengendalian Risiko Operasional Pada Teller Di Bank Woori Saudara .....	44
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1	Data Persentase Permasalahan Pada Teller Bank Woori Saudara.....	3
2.1	Penelitian Terdahulu .....	12
4.1	Triangulasi Sumber .....	22
4.2	Triangulasi Waktu Informan 1.....	27
4.3	Triangulasi Waktu Informan 2.....	32
4.4	Triangulasi Waktu Informan 3.....	37



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

4.1 Struktur Organisasi Bank Woori Saudara .....	20
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara .....	49
Lampiran 1.2 Dokumentasi Wawancara .....	50
Lampiran 1.3 Surat Izin Penelitian dan Telah Melakukan Penelitian .....	52

