

ABSTRAK

Risiko manajemen operasional sering terjadi di dunia perbankan dikarenakan kurang pengoptimalan pada risiko operasionalnya, seperti halnya pada teller Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember terjadinya permasalahan sistem operasionalnya terutama operasional pada teller yaitu selisih kas pada saat penarikan atau penyeteroran uang tunai, kelalaian dalam pengecekan uang asli dan palsu, ketidaktahuan uang rusak atau tidak layak edar karena nasabah sering mencurangi pada saat setor uang, dan terjadi tolakan dana pada saat transfer ke bank lain karena salah no rekening atau nama tidak sesuai sama bank yang dituju. Dengan adanya hal tersebut bank harus meningkatkan manajemen risikonya agar dapat meminimalisir terjadinya masalah pada teller Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses identifikasi pengukuran risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara dan mengetahui proses pengendalian risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara. Jenis penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa pengendalian risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara sudah baik yaitu dengan langkah yang komprehensif untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan operasional teller dalam bank tersebut. Proses ini dimulai dengan identifikasi risiko, termasuk risiko seperti kecurangan, kesalahan manusia, perampokan, atau gangguan sistem, yang diikuti dengan penentuan toleransi risiko yang dapat diterima oleh bank. Langkah selanjutnya adalah pengembangan kebijakan dan prosedur yang jelas, pelatihan dan pendidikan teller, serta pengawasan yang ketat terhadap aktivitas teller. Pemisahan tugas juga diterapkan untuk mencegah konsentrasi kekuasaan yang berlebihan pada satu individu.

Kata kunci: manajemen operasional; manajemen resiko; teller.

ABSTRACT

Operational management risk often occur in the banking world due to a lack of optimization of operational risk as was the case with the tellers at Woori Bank Jember Branch Office, problems occurred in the operational system especially teller operations, namely cash discrepancies when withdrawing or depositing cash, negligence in checking real and counterfeit money, not knowing that money is damaged or unfit for circulation because customers often cheat when depositing money, and funds were rejected when transferring to another bank because the account number was wrong or the name did not match the destination bank. With this in mind, banks must improve their risk management in order to minimize the occurrence of problems with tellers at Woori Brothers Bank, Jember Branch Office. The purpose of this research is to determine the process of identifying operational risk measurements for tellers at Bank Woori Saudara and to determine the process of controlling operational risk for tellers at Bank Woori Saudara. This type of research is a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The results of the research prove that operational risk control for tellers at Bank Woori Saudara is good, namely with comprehensive steps to identify, measure and manage risks related to teller operations in the bank. This process begins with risk identification, including risks such as fraud, human error, robbery, or system disruption, followed by determining the bank's acceptable risk tolerance. The next step is the development of clear policies and procedures, teller training and education, and close supervision of teller activities. Separation of duties is also implemented to prevent excessive concentration of power in one individual.

Keyword: *operational management; risk management; teller.*

