

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember mempunyai peranan penting dalam meningkatkan perekonomian suatu negara, apalagi dalam kehidupan masyarakat modern saat ini, yang sehari-hari melibatkan jasa sektor perbankan untuk melakukan semua transaksi. Dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan terus meningkat ditandai dengan adanya peningkatan dana masyarakat ke sektor perbankan (Dessirama & Afriyeni, 2021). Akan tetapi dengan adanya peningkatan dana dari masyarakat bank pasti juga mempunyai kerugian dikarenakan kurang dalam manajemen resiko dalam operasinya. Penerapan manajemen risiko bertujuan untuk menghindari kerugian yang disebabkan oleh terjadinya suatu risiko, salah satu risiko tersebut adalah risiko operasional. Risiko operasional merupakan risiko kerugian yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan oleh ketidak cukupan atau kegagalan dari proses internal, kesalahan manusia, ataupun yang disebabkan dari luar. Masalah di dalam manajemen operasional sering terjadi di dunia perbankan dikarenakan kurang pengoptimalan pada risiko operasionalnya, seperti halnya pada teller Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember sering terjadinya masalah dalam operasionalnya. Menurut kepala Kantor Bagian (kabag) pada sistem operasional yang sering terjadi kesalahan pada teller yaitu selisih kas pada saat penarikan atau penyetoran 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 (Putri & Afriyeni, 2022).

Tabel 1.1
Data Persentase Permasalahan Pada Teller
Bank Woori Saudara

No	Permasalahan	Jumlah Kasus
1.	Selisih Saat Penarikan dan Penyetoran	25 kasus
2.	Uang Tidak Layak Edar (<i>Utle</i>) dan Layak Edar (<i>Ule</i>)	15 kasus
3.	Tolakan Dana Bank Lain	13 kasus

Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember memiliki perkembangan yang begitu pesat dan jumlah nasabah yang banyak, keadaan ini membuat aktifitas kerja pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember semakin tinggi. Dengan semakin tingginya aktifitas kerja bank, kemungkinan terjadinya kesalahan atau resiko dari pekerjaan semakin tinggi, resiko

operasional dapat di picu oleh berbagai faktor baik internal maupun external, seperti kegagalan system informasi, kegagalan jaringan, rusaknya alat kerja dan kejahatan dari pihak external terhadap Bank yang risiko operasional tidak dapat dihindarkan tetapi bisa di minimalkan, oleh karena itu semua pihak yang terlibat dalam bank harus mengerti dengan resiko operasional agar semua pihak yang terlibat di dalam bank bisa berhati-hati dengan resiko operasional, tidak menutup kemungkinan terjadi pada bagian teller karena resiko operasional yang terjadi pada bagian ini tidak berdampak langsung dengan kondisi keuangan bank, tetapi berdampak langsung dengan kualitas pelayanan dan nama baik bank. Bank adalah lembaga keuangan yang bertujuan untuk memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, dengan cara mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral (Mewoh et al., 2016). Sedangkan menurut (Sari & Dahar, 2016) bank secara sederhana dapat diartikan sebuah lembaga keuangan pengumpul dana dan penyalur kredit, yang berarti bank dalam operasinya mengumpulkan dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan menyalurkan dana tersebut berupa kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak (Dessirama & Afriyeni, 2021)

Teller bank adalah salah satu profesi yang ada didunia perbankan dan merupakan salah satu petugas kantor bank yang tugasnya melayani nasabah khususnya untuk hal transaksi keuangan perbankan dari nasabah maupun non nasabah. Teller akan memberikan bantuan, penanganan, serta solusi kepada semua nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan. Meski bukan melayani soal keluhan nasabah, fungsi teller bank ini sangat penting. Seorang teller harus punya kejelian dan ketelitian khususnya dalam menangani masalah keuangan. Jangan sampai teller salah melakukan transaksi dan berakibat pada kerugian nasabah. Karena selalu bertemu dengan nasabah setiap hari dalam hal bertransaksi, maka teller bank wajib memiliki penampilan yang menarik. Seorang teller harus pandai berkomunikasi agar apa yang dibutuhkan nasabah bisa diproses sesuai prosedur. Teller adalah petugas bank yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada nasabah (Ginting, 2014) . (Ningsih & Fernos, 2021) menyatakan bahwa teller bertanggung jawab atas transaksi tunai terutama atas penerimaan maupun pembayaran uangnya. Petugas-petugas yang bekerja di unit kerja kas dinamakan kasir atau teller yang dipakai oleh kepala kas, berdasarkan keterampilan prestasi kerja, senioritas masing-masing perugas dan pejabat di lingkungan unit kerja kas di limpahi tugas dan wewenang yang berbeda-beda. Teller adalah seseorang pihak bank yang bertugas melayani nasabah atau customer dalam transaksi keuangan kepada semua nasabahnya (Shintia & Handayani, 2017). Teller bertanggung jawab atas transaksi tunai terutama atas penerimaan maupun pembayaran uangnya atau petugas-petugas yang bekerja di unit kerja kas dilimpahi tugas dan wewenang yang berbeda. Kelalaian yang sering terjadi pada unit teller bank yaitu selisih kas, gangguan dan lainnya (Wulandari & Afriyeni, 2022).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Penerapan Manajemen Resiko Operasional pada Teller Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas bisa disimpulkan beberapa permasalahan di teller Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang terjadi akibat dari selisish kas pada saat penarikan atau penyetoran uang tunai, kelalaian dalam pengecekan uang asli dan palsu, ketidaktauan 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. Oleh sebab itu peneliti menarik beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses identifikasi pengukuran risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara?
2. Bagaimana proses pengendalian risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui proses identifikasi pengukuran risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara
2. Untuk mengetahui proses pengendalian risiko operasional pada teller di Bank Woori Saudara

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dalamnya bermanfaat bagi semua pihak yang membaca maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa
Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan nyata mengenai teori dan praktek yang diperoleh selama masa di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di masyarakat. Sebagai salah satu tugas akhir yang diwajibkan sebagai syarat kelulusan.
2. Bagi Universitas
Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi penelitian mahasiswa selanjutnya
3. Bagi instansi
Manfaat bagi instansi penelitian ini dapat membantu dalam penerapan manajemen risiko pada teler Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember untuk meminimalisir terjadinya risiko yang terjadi pada teller