

**PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN RESIKO TERHADAP  
KINERJA PEGADAIAN SYARIAH**

**Wirda Eka Agustina<sup>1</sup>, Bakti Widyaningsih<sup>2</sup>**  
Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Email: [wirdaekaagustina@gmail.com](mailto:wirdaekaagustina@gmail.com)<sup>1</sup>, [bektiwidya@gmail.com](mailto:bektiwidya@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

The application of risk management is very important in the survival of a business, because this risk management is an effort to minimize the possibility of losses and risk management is an effort to know, analyze and control risks in every company activity with the aim of obtaining greater effectiveness and efficiency. Performance risk is an important effort that must be carried out by every risk company, including sharia pawnshops, as an effort to minimize the resulting losses. This study aims to determine operational risk management carried out in sharia pawnshops. The purpose of this study is to find out how risk management is implemented and what types of risks occur in sharia pawnshops in Indonesia. This type of research is field research using a qualitative approach. The results of this study indicate that operational risk is divided into two risks, namely risk to customers and to sharia pawnshops.

**Keywords** : risk management, performance, Islamic pawnshops

**ABSTRAK**

Penerapan manajemen risiko menjadi hal yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup suatu usaha, karena manajemen risiko ini merupakan suatu usaha untuk **meminimalisir** kemungkinan terjadinya kerugian dan manajemen risiko merupakan suatu usaha mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Risiko Kinerja 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 di pegadaian syariah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko dan jenis risiko apa saja yang terjadi pada pegadaian syariah di Indonesia. Jenis penelitian ini adalah field research dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risiko operasional dibagi menjadi dua yaitu risiko ke nasabah dan risiko ke pegadaian syariah.

**Kata kunci** : Manajemen risiko, kinerja, pegadaian syariah

## PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk hidup, tidak akan bisa terlepas dari kegiatan-kegiatan yang berorientasi pada aspek pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari (ekonomi). Ilmu ekonomi lahir bertujuan untuk membantu manusia dalam pemenuhan kebutuhannya. Dalam ilmu ekonomi dipelajari pemanfaatan suatu benda secara efektif dan efisien, dipelajari pula bagaimana mengelola keuangan dengan baik.

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.

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. 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 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 diperbaharuidengan PP.No.103/2000) selanjutnya diubah lagi menjadi Perusahaan Umum dan sekarang dikenal sebagai PT. Pegadaian.

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.

Manajemen resiko akhir-akhir ini menjadi bagian pertimbangan dari bisnis yang tidak dapat dihindarkan. Banyak perusahaan yang bangkrut dan dilikuidasi karena menderita kerugian yang sedemikian besar. Hal ini terjadi karena tidak atau gagal memperhitungkan risiko yang ada. Namun demikian bagi perusahaan yang sudah berjalan dan mempunyai banyak bisnis usaha, keputusan untuk memasukkan pengukuran risiko dalam pengambilan keputusan bisnisnya adalah lebih baik daripada hanya memperhitungkan potensi return-nya saja.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penulisan dengan mengumpulkan beberapa sumber data yang kemudian dapat diamati secara deskriptif. Untuk penulisan data, kami menggunakan metode literatur review dengan mengumpulkan beberapa literatur jurnal ataupun dari literatur data lainnya. Penelitian ini mempunyai titik fokus pada kejadian saat ini ialah tentang Risiko kinerja yang terjadi di Pegadaian Syari'ah, Metode yang digunakan oleh penulis yaitu referensi dari artikel – artikel sebelumnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gadai Syariah**

Gadai syariah (rahn) adalah menahan salah satu harta milik peminjam (rahin) sebagai jaminan (marhum) atas pinjaman yang diterimanya (marhunbih). Barang yang ditahan memiliki nilai ekonomis yang mana pihak penerima gadai (murtahin) memiliki jaminan atas piutangnya.

Operasional pada produk gadai syariah terdiri atas dua akad, yaitu :

- a. Akad Rahn : Yang dimaksud dengan akad rahn adalah menahan harta milik si peminjam atau rahin sebagai jaminan atas pinjaman yang dipinjamnya.
- b. Akad Ijarah : Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Dalam akad yang dimaksud, penerima gadai (Murtahin) dapat menyewakan tempat penyimpanan barang (deposit box) kepada peminjam.

#### Landasan Syariah

Landasan yang digunakan sebagai dasar untuk konsep gadai adalah Al-Qur'an surah Al Baqarah ayat 283: *“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 sebagian kamu mempercayai sebagian 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 mengetahui apa yang kamu kerjakan”*.

## 2. Resiko Kinerja Pada Pegadaian Syariah Di Indonesia

Manajemen resiko memberi perlindungan kepada para pemangku jabatan terhadap akibat buruk yang mungkin terjadi karena adanya risiko. Hal ini dilakukan melalui perlakuan risiko sesuai prosedur manajemen risiko yang akan memberikan dua hal berikut: Pertama, dampak negatif yang terjadi tidak akan seburuk sebelumnya, karena telah dilakukan langkah-langkah antisipasi melalui proses perlakuan risiko. Kedua, dengan adanya manajemen risiko, para pemangku jabatan terkait dapat mengambil keputusan lebih baik *informed decision*. Ini terjadi karena adanya informasi yang tersedia dalam proses manajemen risiko. Begitu juga bila risiko tersebut berdampak positif. Kesempatan untuk meraih peluang dapat diketahui lebih dulu dari pesaing, sehingga peluang tersebut dapat direbut. Pegadaian Syariah merupakan suatu divisi dari Perum Pegadaian, oleh karena itu manajemen risiko pada Pegadaian Syariah menginduk pada 72 1 PERUM Pegadaian, Profil PERUM Pegadaian Jakarta: PERUM Pegadaian, Laporan Tahunan 2009, h.10. manajemen risiko Perum Pegadaian. Proses manajemen risiko adalah suatu proses yang bersifat berkesinambungan, sistematis, logik dan terukur yang digunakan untuk mengelola

risiko-*risiko* di perusahaan. Mekanisme *assessment* manajemen risiko Perum Pegadaian meliputi empat kegiatan, yaitu identifikasi, pengukuran, penilaian, dan pengelolaan. Setelah melakukan *assessment* risiko kemudian Perum Pegadaian melakukan pemantauan, dan pengendalian.

Risiko bisa didefinisikan sebagai kejadian yang merugikan atau kemungkinan hasil yang diperoleh menyimpang dari yang diharapkan. Risiko ada di mana-mana, bisa datang kapan saja, dan sulit dihindari. Menurut KMK Nomor 577/KMK.01/2019, risiko merupakan kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang berdampak terhadap pencapaian sasaran organisasi. Jika risiko tersebut menimpa suatu organisasi, maka hal tersebut dapat berdampak negatif pada organisasi. Dalam kemungkinan situasi terburuk, risiko tersebut bisa mengakibatkan kehancuran organisasi tersebut. Sedangkan menurut KMK Nomor 577/KMK.01/2019, manajemen risiko adalah proses sistematis dan terstruktur yang didukung budaya sadar Risiko untuk mengelola Risiko organisasi pada tingkat yang dapat diterima guna memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian sasaran organisasi.

Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Resiko kinerja 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 antara lain: resiko yang bersumber dari proses, resiko yang bersumber dari orang, resiko yang bersumber dari sistem, resiko yang bersumber dari suatu peristiwa. Risiko operasional merupakan risiko yang disebabkan oleh kurang berfungsinya proses internal, human error, kegagalan sistem teknologi, atau akibat permasalahan eksternal. Dapat disimpulkan bahwa risiko 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.

Hasil dari penelitian ini identifikasi risiko yang ditanyakan kepada karyawan Pegadaian syariah yaitu :

- a. Penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh
- b. Pembatasan jam kantor layanan
- c. Beban operasional meningkat, karena harus menyediakan Handsanitizer, Masker, Desinfektan yang disediakan dalam untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor terutama bagi para karyawan
- d. Melakukan Rapidtest selama dua minggu sekali kepada seluruh karyawan
- e. Penurunan laba pada Pegadaian Syariah, dikarenakan adanya penunggakan dari beberapa nasabah selama pandemi covid-19 disebabkan nasabah rata-rata pelaku usaha. ”

Disimpulkan bahwa identifikasi risiko operasional dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu risiko pelanggan dan risiko pegadaian.

Risiko pelanggan diantaranya adalah penyampaian informasi tentang produk yang tidak menyeluruh dan pembatasan jam layanan kantor. Sedangkan risiko pegadaian diantaranya adalah Peningkatan Beban operasional, khususnya menyediakan protokol kesehatan covid-19 seperti Masker, Handsanitizer, dan Disinfektan untuk menjaga kesehatan lingkungan kantor dan para karyawan; melakukan Rapidtest selama dua minggu sekali untuk menjaga kesehatan dari setiap karyawan; penurunan laba pada Pegadaian Syariah.

### **3. Jenis Resiko Yang Dihadapi Pegadaian**

Berdasarkan SK Direksi No. 10950sdm.200322 2004 tanggal 28 April 2004 tentang Struktur Organisasi Perum Pegadaian telah dibentuk unit kerja setingkat Divisi, yaitu Satuan Manajemen Risiko. Perum Pegadaian sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai melalui divisi tersebut telah melakukan identifikasi, pengukuran, penilaian, dan pengelolaan risiko sebagai berikut

: Risiko Pendanaan Dalam memberikan pinjaman kepada nasabah, Perum Pegadaian menghadapi risiko yang mungkin terjadi terkait dengan pendanaan tidak dapat memenuhi permintaan pasar yang tinggi sedangkan investor menarik dananya kewajiban pembayaran jangka pendek terkait dengan fluktuasi tingkat suku bunga dan struktur permodalan. Dengan kondisi ini, kemampuan Perum Pegadaian untuk kegiatan operasionalnya menjadi berkurang, sehingga akan mempengaruhi perkembangan pendapatan dan akhirnya akan menurunkan pertumbuhan tingkat keuntungan Perum Pegadaian.

Resiko pendanaan terdiri dari :

- a. Risiko Likuiditas dan Solvabilitas Risiko likuiditas dan solvabilitas yaitu risiko dimana adanya kemungkinan Perum Pegadaian tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran jangka pendek dan jangka panjang kepada para krediturnya.
- b. Risiko Suku Bunga Risiko yang terjadi karena fluktuasi tingkat suku bunga di pasar, akan berdampak pada kenaikan cost of fund maupun penurunan laba. Kenaikan tingkat suku bunga atas pendanaan Perum Pegadaian, tidak dapat langsung diterapkan kepada nasabah yang masih memiliki pinjaman, sehingga mengurangi kemampuan Perum Pegadaian untuk meningkatkan pertumbuhan.
- c. Risiko Permodalan Adalah risiko yang muncul terkait dengan struktur permodalan atau rasio antara jumlah utang dengan jumlah ekuitas.

Apabila nasabah tidak dapat membayar atau melakukan pelunasan. Risiko ini muncul apabila terjadi:

- a. Kemampuan debiturnasabah turun sehingga tidak dapat melunasi pinjamannya.
- b. Turunnya nilai kualitas barang jaminan yang diagunkan, sehingga pada saat dieksekusi tidak mencukupi untuk melunasi pinjaman.
- c. Risiko barang Jaminan Perum Pegadaian dalam menyalurkan uang pinjaman kepada masyarakat mewajibkan para nasabah untuk menyerahkan barang bergerak sebagai agunan. Terhadap barang jaminan milik nasabah tersebut Perum Pegadaian berkewajiban untuk menyimpan dan memelihara barang tersebut sampai dengan dilakukan pelunasan oleh nasabah
- d. Risiko Persaingan Persaingan bisnis kini semakin ketat, lembaga keuangan baik bank maupun non-bank saling berlomba-lomba mengucurkan kredit ke



masyarakat dengan berbagai keunggulan dan kemudahan. Keunggulan tersebut menyangkut keunggulan dalam produk jasa keuangan, tarif, saluran distribusi maupun pelayanan. Jenis produk substitusi yang ditawarkan pun sangat bervariasi dengan berbagai kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam memperoleh kreditnya, sehingga dapat mempengaruhi pangsa pasar Perum Pegadaian.

- e. Risiko Operasional Risiko operasional merupakan risiko yang dihadapi Perum Pegadaian sehubungan dengan sistem operasional, prosedur dan kontrol yang tidak menunjang perkembangan kebutuhan operasional Perum Pegadaian sehingga dapat mengganggu kelancaran operasi dan kualitas pelayanan, termasuk yang berdampak terhadap hilangnya peluang dalam penyaluran kredit.
- f. Risiko Peraturan Pemerintah Mengingat kegiatan operasional Perum Pegadaian berhubungan dengan kepentingan umum, maka biasanya pemerintah senantiasa melakukan pengawasan secara ketat melalui berbagai peraturan. Munculnya peraturan- peraturan baru yang ditetapkan Pemerintah dapat menimbulkan dampak yang cukup berarti bagi Perum Pegadaian jika mengharuskan dilakukannya perubahan atau penyesuaian dalam kegiatan operasional.
- g. Risiko Teknologi Merupakan risiko yang dihadapi Perum Pegadaian terkait dengan perkembangan teknologi yang mampu membuat barang jaminan emas palsu dan sulit dideteksi, sehingga lolos dari pengamatan penaksir. Di sisi lain, apabila Perum Pegadaian ingin terus mengikuti perkembangan teknologi diperlukan biaya investasi yang sangat besar.
- h. Risiko Keamanan Risiko keamanan merupakan risiko yang dihadapi Perum Pegadaian sehubungan dengan situasi keamanan yang kurang tidak kondusif dan ditandai dengan semakin meningkatnya tindak kriminalitas dengan berbagai modus operandi, dimana Perum Pegadaian menjadi salah satu sasaran kejahatan perampokan.
- i. Risiko Hukum Risiko hukum legal merupakan risiko yang ditimbulkan oleh ketidakpatuhan terhadap perjanjian peraturan perundangan dan aturan yang berlaku. Pada Pegadaian Syariah, selain ketentuan hukum tersebut juga terdapat ketentuan hukum syariah, dimana dalam aktivitasnya Pegadaian



Syariah akan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, sehingga baik dalam peluncuran produk- produknya maupun pelaksanaan seluruh kegiatan operasionalnya akan tetap berada dalam bingkai syariah.

#### **4. Factor Penyebab Risiko Kinerja di Pegadaian Syariah**

Faktor penyebab Risiko Kinerja ada dua, yaitu faktor dari dalam (internal) dan faktor dari luar (eksternal). Faktor internal diantaranya adalah Human error terjadi karena adanya kesalahan penaksiran harga oleh karyawan dan karyawan mudah terpapar covid-19 karena bersentuhan langsung dengan pelanggan. Sedangkan pada faktor eksternal adalah Adanya wanprestasi dari nasabah dikarenakan beberapa nasabah yang memiliki latar belakang usaha mikro tidak mendapatkan pemasukan sejak pandemi covid-19.

Dalam melakukan penerapan Manajemen Risiko untuk Risiko Operasional, Perusahaan perlu memiliki sistem rotasi rutin untuk menghindari potensi self-dealing, persekongkolan atau menyembunyikan suatu dokumentasi atau transaksi yang tidak wajar. Pada faktor internal ini dengan memperhatikan manajemen yang ada pada Pegadaian Syariah, khususnya Pegadaian syariah. Sedangkan faktor eksternal, secara umum diklasifikasikan menjadi beberapa faktor diantaranya yaitu:

a. 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.

b. 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.

c. 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 bertransaksi ke pegadaian.

## 5. Cara Pegadaian Syariah Menanggulangi Resikon Kinerja

Ada 2 faktor daam menanggulangi resiko kinerja tersebut yaitu faktor intenal dan faktor eksternal. Berikut mitigasi risiko yang dilakukan pihak Pegadaian syariah:

a. Faktor internal

Pegadaian syariah 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. Karena karyawan merupakan aset yang dimiliki Perusahaan.

b. Faktor Eksternal

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 Covid19 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.

## SIMPULAN DAN SARAN

Resiko kinerja 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. 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.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Adilla Sarah Erangga. “Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya.” Akunesa (2013).
- 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).
- 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-raihkinerja-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).
- 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)