

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA DIVISI MARKETING NON CAPTIVE DI PT ASURANSI ASKRIDA SYARIAH

Salsabila Rosnida Widyanti¹, Wahyuari², Y. Jhony Kurniawan³
^{1,2,3} Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti, Jakarta Timur 13210, Indonesia

ARTICLE INFO

PBJ use only:

Received date:

Revised date:

Accepted date:

Kata kunci (Keywords)

operational risk, risk management, risk matrix

ABSTRACT

Risk is an absolute thing in every industrial business. Risks can also arise from various sources. The problem is how to minimize this risk. Mitigating these risks can be done in various ways and managing these various ways of overcoming these risks is called risk management. The purpose of this study is to analyze and identify operational risks, to determine the impacts that arise, and to find out what actions need to be taken as anticipation and prevention of operational risks that may arise at PT. Askrida Sharia Insurance. Data analysis used in this study uses a risk matrix. Data collection techniques used in this study were interviews and observation. The results of the study show that the operational risks that occur at PT. Askrida Syariah Insurance covers reputation risk which includes differences in contributions (premiums) with third parties, third parties do not understand the contents of the PKS (Cooperation Agreement) with PT Asuransi Askrida Syariah, especially in exceptions, delays in information regarding policy renewals, then productivity risks include delays in responses from external parties, incomplete participant data, Branch Offices do not fulfill the required documents when submitting applications related to Ex Gratia, Entertainment, and Sponsorship, Branch Offices do not understand detailed information related to Sponsorship, Ex Gratia and Entertainment requests, Delays in inputting policy, the risk of placing reinsurance which results in PT Asuransi Askrida Syariah getting more losses and system risk which includes network and system errors. From the calculations carried out in the study, it can be seen that the risk that needs to be prioritized for control is regarding the risk of reinsurance placement which results in PT Asuransi Askrida Syariah getting more losses.

© 2023 JURNAL ASURANSI INDONESIA. ALL RIGHTS RESERVED

¹ Koresponden penulis:

salsabilarosnidaw@gmail.com

DOI:

ISSN :

A. PENDAHULUAN

Pada Juni 2021, terdapat 272,23 juta penduduk yang tinggal di Indonesia, menurut data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri. Jawa Barat memiliki 46,3 juta muslim atau 97,29% dari total penduduk, menjadikannya provinsi di Indonesia dengan jumlah penduduk muslim terbesar. Berikutnya adalah Jawa Timur, di mana 39,85 juta orang, atau 97,21% dari populasi, adalah Muslim. Dan penduduk Muslim Jawa Tengah berjumlah 36,21 juta jiwa atau 97,26% dari seluruh penduduk. Ada 30 provinsi di mana Muslim merupakan bagian terbesar dari populasi, atau lebih dari 50%. Islam merupakan agama minoritas atau kurang dari 50% hanya di 4 daerah.

Di beberapa negara Islam, atau negara dengan populasi Muslim, yang menggunakan berbagai kata untuk merujuk pada asuransi. Ini lebih terkenal dengan nama takaful dan ta'min di sejumlah negara Timur Tengah. Begitu juga di Malaysia dan Brunei Darussalam, di mana istilah "takaful" lebih banyak digunakan. Sementara itu, lebih sering disebut sebagai "asuransi syariah" di Indonesia.

Di Indonesia, asuransi menjadi semakin umum, terutama asuransi dengan label syariah. Asuransi syariah telah berkembang sejak didirikan pada tahun 1994. Per 31 Desember 2020, terdapat 60 perusahaan asuransi dan reasuransi dengan prinsip syariah, antara lain 12 firma asuransi syariah (syariah murni), 1 firma reasuransi syariah (syariah murni), 44 firma asuransi dengan unit syariah, dan 3 firma reasuransi dengan unit syariah. Syariah. Jumlah penduduk Muslim besar di dunia ada di Indonesia menjadi modal dasar yang sudah dimiliki oleh asuransi syariah dan pelaku bisnis keuangan syariah lain.

Setiap orang tidak dapat disangkal bahwa dalam kehidupan membutuhkan perlindungan dari risiko mengerikan yang dapat terjadi. Oleh karena itu, asuransi bertekad memberikan dalam bentuk perlindungan harta benda, jiwa, kesehatan manusia, kewajiban hukum, dan kepentingan lain yang dapat hilang, rusak, rugi, atau nilainya berkurang. Risiko merupakan

suatu hal yang mutlak pada setiap usaha industri. Risiko mungkin datang dari berbagai sumber juga. Cara mengurangi risiko ini adalah masalahnya. Ada banyak cara untuk mengurangi risiko ini, dan mengelola berbagai strategi untuk melakukannya ini dikenal sebagai manajemen risiko.

Peraturan OJK No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Keuangan Non Bank Pasal 1 yaitu manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, mengendalikan, dan memantau Risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha LJKNB. Lembaga Jasa Keuangan Non Bank terdiri dari perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang reasuransi dan perusahaan penilai kerugian asuransi. Perusahaan Asuransi, baik konvensional dan syariah pada umumnya tidak berlainan. Antara asuransi dalam perspektif syariah Islam dengan asuransi konvensional memiliki kesamaan yaitu perusahaan asuransi hanya sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta premi (penanggung) dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung).

Manfaat dari konsep asuransi syariah mampu memuaskan rasa keadilan juga menjadi peluang bagi pertumbuhan asuransi syariah, seperti yang terlihat pada pengertian bagi hasil dalam asuransi syariah dimana besaran dibagi didasarkan pada hasil yang dicapai sehingga tidak ada yang dirugikan. Karena kemampuan bisnis asuransi syariah untuk mengatasi krisis keuangan 1997 berkat model bagi hasil, banyak perusahaan asuransi konvensional mulai mempertimbangkan produk asuransi syariah. Mengingat betapa signifikannya perkembangan asuransi syariah di Indonesia, asuransi konvensional mulai menawarkan layanan unit usaha syariah. Perusahaan asuransi yang membentuk unit usaha syariah ini masih menjadi basis operasionalnya. Unit usaha syariah dalam kebijakannya masih menginduk kepada perusahaan asuransi yang mendirikannya. Namun sistem dalam unit usaha syariah itu sudah terpisah.

Pertumbuhan bisnis dapat diakselerasi oleh Unit Usaha Syariah (UUS) dan kebijakan yang jelas (tidak berdasarkan konvensional). Mendesak pemerintah untuk menuntut agar bagian bisnis syariah perusahaan asuransi dipisah untuk meningkatkan kapasitas bisnis dan mencapai tujuan yang lebih ambisius melalui kemandirian perusahaan. Dalam mengemban aktivitasnya, Asuransi memiliki manajemen risiko guna mengantisipasi segala macam risiko yang dapat tumbuh agar terlaksananya visi dan misi dari perusahaan Asuransi.

Manajemen risiko sendiri memiliki arti serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, mengendalikan, dan memantau risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Dilansir dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 /POJK.04/2021 Penerapan Manajemen Risiko untuk masing-masing jenis Risiko yang meliputi 9 (sembilan) jenis Risiko, yaitu Risiko Strategis, Risiko Operasional, Risiko Asuransi, Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Hukum, Risiko Kepatuhan, dan Risiko Reputasi.

Risiko Operasional sendiri muncul karena lemahnya sistem informasi atau pengawasan internal yang berakibat kerugian yang tidak diharapkan. Risiko ini mencakup kesalahan manusia (Human Error), kegagalan sistem, dan ketidakcukupan prosedur dan kontrol yang akan berpengaruh pada operasional perusahaan. Pendapat lain disampaikan oleh Organisasi Institut Bankir Indonesia (IBI) dalam buku Manajemen risiko, memerincikan risiko operasional adalah risiko yang terjadi akibat kesalahan faktor manusia, kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, kesalahan dalam prosedur kerja, dan akibat faktor eksternal, yang semuanya merupakan penyebab terjadinya event risiko operasional (2015:149).

Divisi *Marketing Non Captive* bertanggung jawab menjalankan kegiatan peningkatan pemasaran perusahaan. Tanggung jawab tersebut tidak terlepas dari risiko operasional yang dapat terjadi, antara lain jaringan dan sistem eror, data peserta yang kurang lengkap, kurangnya pemahaman

standard dari cabang, tidak dipenuhinya data-data yang dibutuhkan saat meminta surat permohonan terkait Ex Gratia, Entertainment dan Sponsorship, pihak eksternal tidak memahami isi Perjanjian Kerja Sama khususnya dalam pengecualian, keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal, kekurangan tenaga untuk input polis, dan risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana identifikasi risiko operasional pada divisi Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah?
2. Bagaimana evaluasi risiko operasional pada divisi Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah?
3. Seberapa besar tingkat keparahan risiko (severity) dan tingkat kemungkinan terjadinya risiko (probabilitas) pada Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui identifikasi risiko operasional pada divisi Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah
2. Untuk mengetahui evaluasi risiko pada divisi Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah
3. Untuk mengetahui penilaian risiko dan membuat matriks risiko berdasarkan tingkat keparahan risiko (severity) dan tingkat kemungkinan terjadinya risiko (probabilitas) pada Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah

D. METODOLOGI PENELITIAN

Proses penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan mengetahui jenis-jenis risiko operasional yang terjadi pada Marketing Non Captive. Menurut Sugiyono (2017:2) mengungkapkan bahwa “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2017:29) metode penelitian deskriptif adalah untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada saat variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik alami (Natural Setting) sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipentingkan daripada hasil. Analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisis induktif dan makna makna merupakan hal yang esensial (Lexy Moleong, 2013:15)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode pengumpulan data dengan mengamati secara dekat suatu tindakan yang sedang berlangsung adalah observasi atau pengamatan. Observasi bertujuan untuk memperhatikan kegiatan, merekam kejadian yang muncul, dan memikirkan bagaimana berbagai komponen peristiwa berhubungan satu sama lain. Data tentang suatu masalah akan dikumpulkan melalui observasi, baik untuk membantu memahaminya maupun sebagai cara untuk mengkonfirmasi atau memeriksa kembali informasi yang telah terkumpul (Nana Syaodih, 2013: 220). Peneliti melakukan pengamatan selama penelitian untuk menyempurnakan data mengenai di PT Asuransi Askrida Syariah.

2. Wawancara (interview)

Percakapan yang memiliki tujuan yang tujuan yang ditentukan disebut wawancara. Percakapan dilaksanakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atau pertanyaan tersebut (Lexy Moleong, 2005: 186). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah metode pengumpulan data atau informasi dari informan secara tatap muka dengan tujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang subjek yang diteliti. Untuk mengumpulkan data dan informasi tentang risiko operasional dalam Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah, dilakukan wawancara untuk penelitian ini.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data berbasis dokumentasi melibatkan pengumpulan dan pemeriksaan semua jenis dokumen, termasuk yang tekstual, grafis dan elektronik. Ketika melakukan penelitian kualitatif, studi dokumen merupakan pelengkap yang berguna untuk metodologi seperti observasi dan wawancara. Jika temuan penelitian dari observasi atau wawancara dikonfirmasi dengan dokumen dari sumber, maka akan lebih dipercaya dan dapat diandalkan (Nana Syaodih, 2013: 221). Sumber yang digunakan dalam strategi ini adalah dokumen berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan proses manajemen risiko dan bahan pustaka lainnya. Tujuan penggunaan strategi ini adalah untuk mendukung teknik pengumpulan data wawancara dan observasi.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2002: 103), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar dengan demikian maka data-data yang lebih mudah dibaca dan disimpulkan. Sedangkan menurut Taylor, (1975: 79), data adalah sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai

usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang kedua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Dengan mengumpulkan dan mendeskripsikan data factual, teknik analisis yang digunakan adalah analisis data deskriptif. Data diperoleh dari semua informasi yang dikumpulkan melalui beberapa tahap dari wawancara dan dokumen. Setelah mengumpulkan dan merekam data, peneliti melakukan analisis interaksi yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data dari penelitian ini dianalisis baik bersamaan dengan proses pengumpulan data maupun setelah data diperoleh. Tindakan yang terlibat dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman, dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sampai tuntas, sehingga menjenuhkan data. Menurut Miles dan Huberman, berikut ini adalah teknik analisis data interaktif (Sugiyono, 2009:337- 345):

1. Pengumpulan data

Agar temuan penelitian dapat bermanfaat dan berkembang menjadi hipotesis atau penemuan baru, prosedur pengumpulan data harus digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan. Tujuan penelitian tidak akan efektif jika tidak ada cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang dimaksud meliputi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Dengan cara ini sebuah penelitian akan mendapatkan sebuah data yang valid dan dapat diuji.

2. Reduksi data

Hasil dari penggunaan data wawancara yang luas cakupannya dan bahkan mentah, data yang diperoleh disortir selama reduksi data (Lexy J. Moleong 2002: 114). Ini akan memungkinkan peneliti untuk memilih laporan wawancara yang dianggap lebih penting, memungkinkan peneliti untuk mengabaikan apa pun yang dianggap kurang penting. Ada berbagai langkah dalam proses reduksi data. Mengedit, mengelompokkan, dan meringkas data merupakan tahap awal. Tahap kedua memasukan data yang telah dihitung

dengan tabel matriks probabilitas, severity dan akan ditampilkan dalam tampilan peringkat risiko. Pada tahap terakhir dari reduksi data adalah memberikan penjelasan - penjelasan dari hasil perhitungan probabilitas dan severity.

3. Penyajian data

Laporan dapat dibuat sebagai hasil dari sistematisasi data yang disediakan. Laporan ini disajikan dalam format deskriptif analitis dan logis yang diakhiri dengan kesimpulan. Peneliti melakukan analisis terhadap data wawancara pada titik ini.

4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan.

Verifikasi merupakan pemeriksaan tentang kebenaran laporan atau tinjauan ulang dari catatan-catatan yang dibuat oleh peneliti di PT Asuransi Askrida Syariah. Interpretasi peneliti, yaitu pengembangan makna dari data yang disajikan, berkaitan dengan menarik kesimpulan. Sepanjang proses penelitian, kesimpulan selalu diperiksa untuk memastikan objektivitas dan keandalannya.

TEORI TERKAIT

Asuransi

Asuransi (Verzekering atau Insurance) berarti pertanggungan. Menurut Prof. R. Sukardono (2011:7) Guru Besar Hukum Dagang asuransi yang berasal dari Verzekeraar dengan penanggung, yaitu pihak yang menanggung resiko. Sementara Verzekerde diterjemahkannya dengan tertanggung, yaitu pihak yang mengalihkan resiko atas kekayaan atau jiwanya kepada tertanggung. Sedangkan Prof Wirjono Prodjodikoro menggunakan istilah asuransi sebagai serapan dari *assurantie* (Belanda), Penjamin untuk penanggung dan terjamin untuk tertanggung. Abbas Salim (2000:1) menafsirkan asuransi ibarat suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti. Secara sederhana, dalam asuransi, orang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa sekarang agar bisa menghadapi kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu mendatang. Kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi

tersebut dipindahkan kepada perusahaan asuransi.

Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi Syariah adalah pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan Syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator Menurut Fatwa Dewan Asuransi Syariah Nasional Majelis Ulama Inonesia (DSN-MUI) Fatwa DSN N0.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah bagian pertama menyebutkan pengertian Asuransi Syariah (ta`min, takaful, atau thadamun) adalah usaha saling tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan 11 atau tabarru` yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan syariah. Asuransi syariah bersifat saling melindungi dan tolong menolong yang dikenal dengan istilah ta`awun, yaitu prinsip hidup yang saling melindungi dan saling tolong menolong atas dasar ukhuwah Islamiyah antara sesama anggota asuransi syariah dalam menghadapi hal tak tentu yang merugikan.

Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dipunyai organisasi, untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko (SBC Warburg, *The Practice of Risk Management Euromoney Book*, 2004). Risiko menurut Hanafi (2006:1), Risiko adalah bahaya, hasil atau akibat yang mungkin mengikuti dari proses yang berkelanjutan, sedang berlangsung, atau yang akan datang. Risiko dapat dianggap sebagai situasi yang tidak pasti dimana jika peristiwa yang tidak menguntungkan terjadi, kerugian dapat terjadi. Risiko, yang didefinisikan oleh AS/NZS Standard 4360:1995, adalah kemungkinan bahwa sesuatu akan terjadi dan berpengaruh pada tujuan sebagaimana ditentukan oleh konsekuensi dan probabilitas.

Pengertian Manajemen Risiko

Tujuan manajemen risiko, menurut satu definisi, adalah untuk meningkatkan nilai perusahaan dengan secara efektif mengatasi masalah organisasi (Hanafi, 2009:18). Manajemen risiko adalah tindakan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menjaga risiko pengendalian keuangan yang menimbulkan ancaman terhadap aset, pendapatan, atau proyek perusahaan yang dapat mengakibatkan kerugian atau kerusakan finansial (Smith, 1990:21). Bramantyo (2008:43), menegaskan bahwa manajemen risiko melibatkan prosedur yang terencana dan sistematis untuk mengingat, mengukur, merencanakan, merancang alternatif penanganan risiko, serta memantau dan menangani manajemen risiko. Paparan manajemen risiko didefinisikan dalam ISO 31000 (2009:73), sebagai upaya terkoordinasi untuk memandu dan mengatur bagaimana suatu organisasi mengelola risiko. Pemaparan tersebut memberikan arti mengenai keluasan dan kedalaman sebuah risiko yang menjadi objek sebuah asesmen. Manajemen risiko adalah kegiatan atau proses manajemen yang terarah bersifat proaktif yang ditujukan untuk mengakomodasi kemungkinan kegagalan salah satu atau sebagian dari sebuah instrument (Tampubolon, 2004:34)

Identifikasi Risiko

Identifikasi Risiko berdasarkan ISO/IEC 31000:2009 dan ISO/IEC 27001.

1. Berdasarkan ISO/IEC 31000:2009, identifikasi risiko meliputi:

a. Masukan Identifikasi Risiko, yang mengacu pada apa yang mungkin terjadi, kapan, di mana, mengapa dan bagaimana risiko mungkin timbul

b. Teknik Identifikasi Risiko, yaitu:

i. Brainstorming (mengumpulkan ide dari pihak terkait)

ii. Wawancara langsung kepada pihak yang bertanggung jawab.

iii. Kuesioner.

iv. Daftar periksa (alat observasi).

v. Evaluasi proyek sebelumnya.

- vi. Analisis SWOT
 - vii. Evaluasi anggapan tim ahli
2. Identifikasi Risiko berdasarkan ISO/IEC 27001, khususnya:
- a. Identifikasi aset teknologi informasi organisasi.
 - b. Menentukan risiko yang dihadapi masing-masing aset teknologi informasi tersebut.
 - c. Deteksi kerentanan terkait ancaman.
 - d. Menentukan pengaruh kerugian terhadap confidentiality (kerahasiaan), integrity (action), dan availability (ketersediaan).

Analisis Risiko

Menurut Leo J. Susilo dan Victor Riwu Kaho, "Manajemen Risiko berbasis ISO 31000 untuk Industri Non Perbankan" (2013:134) Analisis risiko adalah upaya untuk memahami risiko lebih lanjut. Hasil analisis risiko ini akan menjadi petunjuk bagi evaluasi risiko dan untuk proses pengambilan keputusan mengenai perlakuan terhadap risiko tersebut. Analisis risiko meliputi kegiatan-kegiatan yang menganalisis sumber risiko dan pemicu terjadinya risiko, dampak positif dan negatifnya, serta kemungkinan terjadinya. Organisasi harus mengidentifikasi dengan baik faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemungkinan terjadinya risiko dan dampaknya. Risiko dianalisis dengan menentukan dampak dan kemungkinan terjadinya. Suatu kejadian dapat mempunyai dampak dan pengaruh yang beragam, serta dapat mempengaruhi berbagai macam sasaran organisasi.

Analisis risiko dapat dilaksanakan dengan tingkat kerincian yang bervariasi, tergantung dari jenis risiko, sasaran analisis risiko, informasi data dan sumber daya yang tersedia. Analisis dapat dilakukan secara kuantitatif, semi kuantitatif, kualitatif atau kombinasi dari cara-cara ini, tergantung dari kondisi yang ada.

Besaran dampak risiko dapat ditentukan dengan membuat model akibat dari suatu peristiwa atau kumpulan peristiwa atau dari hasil suatu kajian atau data yang tersedia. Dampak risiko dapat dinyatakan dalam besaran yang terukur ataupun yang tidak

terukur (intangible). Dalam hal-hal tertentu, dampak risiko juga bisa dinyatakan dalam beberapa macam ukuran atau sebutan untuk dapat lebih menggambarkan akibat risiko tersebut.

Evaluasi Risiko

Pada tahap ini dilakukan untuk menentukan manajemen risiko dengan membandingkan tingkat risiko terhadap standar yang telah ditentukan. Tujuan dari evaluasi risiko adalah mengetahui tingkat prioritas tinggi hingga rendah dan mengetahui tingkat risiko mana yang harus ditindaklanjuti dan mana yang di pantau.

Pengukuran dan Skala

Berdasarkan "Insurance Underwriting Process" risiko biasanya dinilai dari:

1. Probabilitas, seberapa sering risiko terjadi?
Ketidakpastian (uncertain) ditangani menggunakan bidang matematika yang disebut probabilitas. Dasar inferensi statistik berdasarkan eksperimen dan analisis data adalah probabilitas. Teori probabilitas sangat penting untuk ilmu teknik saat ini karena dapat digunakan untuk memecahkan masalah seperti menentukan keandalan sistem, menafsirkan presisi pengukuran, dan menjunjung tinggi kualitas yang sesuai (Hayter, 2012). Probabilitas biasanya dinyatakan dengan bilangan desimal (seperti 0.05, 0.40, atau 0.85). Nilai dari probabilitas berkisar antara 0 dan 1. Semakin dekat nilai probabilitas ke angka 0 maka semakin kecil kemungkinan suatu kejadian akan terjadi. Sebaliknya, semakin dekat nilai probabilitas ke angka 1 maka semakin besar peluang suatu kejadian akan terjadi.

Berikut adalah cara untuk menentukan besaran angka probabilitas:

- a. Subjective Probability Angka kemungkinan yang diberikan oleh ahli berdasar informasi dan pengalaman yang dimiliki. Pengertian "ahli" disini dapat dikatakan pemangku risiko itu sendiri. Cara memperolehnya dapat dilakukan melalui teknik expert interview dan hasilnya sering disebut sebagai expert judgement.

- b. Probability Matrix Uraian tentang kemungkinan dalam bentuk kualitatif atau kuantitatif lengkap dengan sebutannya.

Matriks Probabilitas

Kriteria	Nilai	Uraian	Probabilitas / Tahun
Sangat Kecil	1	Hampir tidak mungkin terjadi	1-5 kejadian
Kecil	2	Kemungkinan kecil terjadi	6-10 kejadian
Sedang	3	Dapat terjadi, dapat juga tidak. Kemungkinan fifty-fifty	11-20 kejadian
Besar	4	Besar kemungkinannya terjadi	21-50 kejadian
Sangat Besar	5	Hampir pasti terjadi	Lebih dari 50x kejadian

Sumber: Manajemen risiko berbasis ISO 31000 untuk industri

nonperbankan

2. Severity, kapan risiko itu terjadi, seberapa besar kerusakan risiko tersebut?

Severity adalah besarnya dampak risiko yang dapat ditolerir oleh suatu organisasi harus dirumuskan secara jelas dan ini dikenal dengan istilah selera risiko atau toleransi risiko (risk appetite). Ini sepenuhnya menjadi kewenangan manajemen puncak organisasi dan bagi unit kerja adalah pimpinan kerjanya. Panduan besarnya dampak yang akan digunakan dalam analisis risiko ini biasanya ditetapkan dalam bentuk tabel.

Matriks Severity

Peringkat risiko		Uraian Severity
Sebutan	Nilai	Deskripsi
Tidak Signifikan	1	Dampak yang sangat kecil
Kecil	2	Dampak tidak terlalu serius
Sedang	3	Cukup besar dan perlu perhatian
Besar	4	Serius, sangat buruk
Bencana	5	Dampak yang menggagalkan pencapaian

Sumber: Manajemen risiko berbasis ISO 31000 untuk industri nonperbankan

3. Pengukuran dan Skala

Sifat dan ruang lingkup dampak yang diukur sangat mempengaruhi jenis skala yang digunakan. Selain itu, tingkat pemahaman dan variasi hasil potensial memiliki dampak. Memilih teknik dan skala pengukuran yang tepat sangat penting.

Ada 2 macam skala pengukuran untuk metode kualitatif, yaitu nominal dan ordinal. Berikut penjelasannya:

- a. Pengukuran Nominal Pengukuran dengan cara mengelompokkan

kejadian menjadi kelompok-kelompok tertentu. Misalkan kelompok ekonomi, teknologi, lingkungan dan lain-lain. Pengelompokkan ini tidak terdapat pemeringkatan sama sekali. Artinya, tidak ada pernyataan bahwa yang satu "lebih" dari yang lain. Apabila digunakan angka maka angka itu tidak berarti peringkat, melainkan hanya untuk identifikasi, mirip angka yang ditempatkan pada punggung pemain sepak bola.

- b. Pengukuran Ordinal (sama) Pengukuran dengan cara mengurutkan kejadian menurut tingkat pentingnya. Misalkan tinggi, sedang, rendah, atau misalnya dengan menggunakan angka atau huruf (peringkat 1, 2, 3 dan 4 atau 20 peringkat A, B, dan C). Setiap peringkat diberikan uraian untuk memperjelas mengapa suatu kelompok lebih tinggi peringkatnya dari kelompok yang lain.

4. Pemeringkatan Risiko Secara matematis, risiko adalah perkalian dari kemungkinan dan dampak. Secara sederhana, bentuk risiko digambarkan sebagai berikut:

$$\text{Risiko} = \text{Severity} \times \text{Probabilitas}$$

Sumber: Manajemen risiko berbasis ISO 31000 untuk industri nonperbankan

Skala interval yang ditampilkan merupakan indikator dengan nilai absolut untuk probabilitas dan Tabel untuk nilai severity. Bentuk grafis peringkat risiko adalah hasil perkalian dari probabilitas dan severity. Kali ini dampak digambarkan dalam skala logaritmik, sedangkan kemungkinan digambarkan dengan skala linier. Menurut teoritis maka batasan yang akan dihasilkan adalah garis lurus, karena kita menganggap bahwa hubungan keduanya linier.

Risiko Operasional

Risiko operasional, menurut Fahmi (2010:54), adalah risiko yang biasanya diakibatkan oleh masalah bisnis internal dan disebabkan oleh sistem kontrol manajemen yang lemah yang digunakan oleh pemangku kepentingan internal perusahaan.

Risiko operasional, menurut Djohanputro (2008:65), adalah kemungkinan menyimpang dari hasil yang diantisipasi karena suatu sistem, SDM, teknologi atau masalah lainnya. Tingkat teknis dan organisasi adalah tempat risiko operasional mungkin muncul. Secara teknis, risiko operasional bisa terjadi apabila sistem informasi, kesalahan mencatat, informasi yang tidak memadai, dan pengukuran risiko tidak akurat dan tidak memadai. Risiko operasional dapat berkembang di dalam organisasi jika sistem pemantauan dan pelaporan, proses dan prosedur, dan kebijakan tidak berfungsi dengan baik.

Risiko operasional adalah kemungkinan menderita kerugian sebagai akibat dari proses internal, personel, atau kegagalan sistem atau keadaan eksternal yang tidak menguntungkan. Risiko operasional umumnya mengacu pada berbagai masalah yang disebabkan oleh kegagalan proses atau prosedur. Risiko operasional, menurut Kurniawan (2012:70), adalah potensi kegagalan atau kesalahan di dalam pelaksanaan operasi operasional di dalam organisasi karena berbagai variable, baik faktor alam (seperti bencana alam) dan faktor manusia (seperti kelalaian karyawan).

Ruang Lingkup Risiko Operasional

Berikut ini adalah komponen risiko operasional, menurut Lam (2014:241-246):

1. Risiko dalam Proses Operasional

Risiko proses operasional timbul dari proses yang tidak efektif dan atau tidak efisien. Hal-hal yang dapat mencegah tercapainya tujuan dikatakan tidak efektif, sedangkan solusi yang mahal namun berhasil dikatakan tidak efisien. Risiko proses, yang meliputi penjualan, pematokan harga (pricing), dokumentasi, konfirmasi, dan pemenuhan (fulfilment) umumnya terkait dengan proses transaksi. Risiko-risiko ini berpotensi menyebabkan kerugian finansial, kerugian klien, dan kerusakan reputasi pada perusahaan. Misalnya, salah dalam menentukan harga penjualan dapat mengakibatkan pendapatan rendah untuk bisnis, dan masalah pemenuhan

dapat menyebabkan pelanggan berhenti berbisnis dengan merek tersebut.

Prosedur dokumentasi itu sendiri juga menimbulkan risiko serius. Ketika perselisihan muncul, dokumentasi yang tidak memadai dapat mengakibatkan miskomunikasi antara pihak dalam kontrak, meningkatkan risiko ketidakpastian. Mempertimbangkan dokumentasi persetujuan transaksi, misalnya.

2. Risiko terhadap Sumber Daya Manusia

People Risk biasanya dihasilkan dari tantangan yang dialami oleh karyawan dan daya saing yang meremehkan nilai kesadaran risiko. Karena masa jabatan karyawan yang lebih pendek, sebuah perusahaan memiliki hambatan karyawan ketika tidak dapat mengisi pekerjaan yang tidak terisi pada saat-saat penting dan kurangnya pelamar baru yang tertarik dengan remunerasi atau insentif lainnya. Persaingan yang tidak memadai menjadi masalah ketika anggota staf tidak dapat melakukan pekerjaan mereka secara efektif karena kurangnya pengetahuan dan kemampuan.

Lalu ada isu pencurian aset perusahaan oleh karyawan yang tidak jujur. Sementara itu, masalah budaya organisasi yang tidak menyadari bahaya berpotensi menimbulkan penyimpangan karyawan.

3. Risiko Insidental

Risiko kejadian (Risk Event) adalah jenis risiko kerugian yang sangat terkait dengan peristiwa yang terisolasi dan tidak terduga namun berpotensi memiliki efek yang signifikan jika risiko ini terwujud. Misalnya, kegagalan system, ketidakstabilan pasar, penipuan internal atau eksternal, dan bencana alam.

4. Risiko Bisnis

Risiko bisnis adalah kemungkinan kerugian finansial yang disebabkan oleh perkembangan tak terduga di pasar. Masalah dengan manajemen klien, pengembangan produk, penetapan harga, dan penjualan semuanya termasuk dalam risiko ini. Inter-American Development Bank juga memecah ruang lingkup risiko operasional menjadi lima kategori dalam Muslich (2007: 11-14), termasuk:

- a. Kesulitan struktur organisasi, khususnya risiko yang berasal dari pembagian tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab yang tidak tepat dalam struktur organisasi korporasi, adalah contoh masalah pengendalian internal.
- b. Masalah dengan pendelegasian wewenang atau otorisasi, seperti risiko transaksi yang dilakukan terhadap pedoman operasional perusahaan tanpa izin.
- c. Proses internal yang tidak efektif, seperti yang ada dalam kegiatan baru atau prosedur yang tidak memadai.
- d. Proses transaksi, khususnya kemungkinan kontrol gagal dalam satu atau beberapa transaksi:
 - i. Pencatatan, khususnya risiko yang terjadi ketika transaksi tidak didokumentasikan atau tidak dicatat dengan benar, sehingga menyebabkan ketidakakuratan data eksposur risiko yang berdampak pada keputusan.
 - ii. Penilaian (perhitungan) jabatan, yaitu risiko yang ditimbulkan oleh ketidaksesuaian yang tidak diakui antara jabatan yang dinyatakan oleh unit bisnis yang memiliki departemen yang melakukan tugas kontrol dan manajemen.
 - iii. Konfirmasi, yaitu risiko yang terkait dengan kegagalan prosedur konfirmasi untuk mengidentifikasi ketidakakuratan data transaksi yang telah dicatat atau transaksi yang sudah dilakukan tetapi tidak terdaftar.
 - iv. Penyelesaian (settlement), yaitu risiko yang terkait dengan aset yang tidak ditagih (diterima), dibayar (dikirimkan) atau dieksekusi secara efektif pada tanggal penagihan atau pembayaran yang dijadwalkan.
 - v. Aset fisik, yaitu bahaya yang terkait dengan uang tunai atau aset lain (seperti cek, Surat Berharga, dan sejenisnya). Dapat diperoleh dengan anggota staff tanpa otoritas yang tepat.
 - vi. Akses ke sistem informasi, yaitu bahaya yang terkait dengan staff yang tidak berwenang memiliki akses dan mampu membaca atau mengedit data tertentu dalam sistem.
 - vii. Finansial, seperti yang disebabkan oleh penanganan uang tunai dan aset lain yang tidak tepat yang mengakibatkan timbulnya overdraft atau biaya oportunitas tinggi dari penyalahgunaan uang tunai.

- viii. Valuasi, atau bahaya bahwa transaksi atau aset akan dipandang secara tidak tepat karena informasi pasar atau metodologi valuasi yang tidak tepat digunakan.
- e. Kerugian operasional akibat kesalahan manusia dan fraud antara lain sebagai berikut:
 - i. Integrasi dan pertimbangan yang baik, termasuk risiko yang terkait dengan pelanggaran sumber daya manusia terhadap aturan, prosedur dan kontrol yang ada secara tidak sengaja atau sengaja.
 - ii. Sumber daya manusia, yaitu kemungkinan keterlambatan atau kesalahan transaksional yang disebabkan oleh kurangnya program pelatihan yang sesuai, kurangnya sumber daya manusia dan pergantian staff yang tinggi.
 - iii. Konflik kepentingan dan penipuan, termasuk bahaya yang ditimbulkan oleh kecenderungan sumber daya manusia untuk memprioritaskan kepentingan individu daripada kepentingan perusahaan.

Marketing Non Captive

Marketing Non Captive merupakan divisi yang menangani bidang usaha selain Bank Pembangunan Daerah. Contohnya BSI (Bank Syariah Indonesia) dan Travel. Perbedaan Marketing Captive dengan Marketing Non Captive yaitu Marketing Captive khusus melayani Bank Pembangunan Daerah dan turunan dari Bank Pembangunan Daerah. Dan pada divisi Marketing Non Captive ini juga mengkoordinasi Kantor Cabang terkait Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment. Pemecahan Marketing Captive dan Non Captive terjadi pada tahun 2020.

Kegiatan yang dilakukan pada Marketing Non Captive yaitu:

1. Membantu menyelesaikan keluhan peserta
2. Membantu pelayanan klaim
3. Memberikan penjelasan kepada peserta atau calon peserta mengenai produk asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis
4. Memberikan keterangan yang lengkap kepada pihak pertama tentang objek asuransi yang akan dipertanggungjawabkan tercermin dalam SPPA
5. Membantu kelancaran pembayaran kontribusi yang belum terbayar

6. Membuat kegiatan prospecting, kunjungan, closing dan selling bulanan kepada pihak pertama
7. Mencapai target produksi kontribusi

PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini memfokuskan mengetahui risiko operasional yang ada di divisi Marketing Non Captive. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diambil secara langsung melalui kegiatan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 5 orang dari Marketing Non Captive yaitu Kepala Bagian beserta Staffnya sebagai pihak yang dikategorikan memahami risk experience dari perusahaan, dapat mengidentifikasi risiko serta memiliki berbagai informasi pokok yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan.

Analisis data pada penelitian ini mengacu pada buku referensi “Manajemen Risiko berbasis ISO 31000 untuk Industri Non Perbankan” dengan alat ukur yang digunakan matkris frekuensi, severity dan besaran risikonya sehingga berdasarkan risiko tersebut dapat diperoleh jenis risiko operasional pada divisi Marketing Non Captive PT Asuransi Askrida Syariah.

Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan sumber data penelitian berupa data primer. Data primer berasal dari metode wawancara di mana peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan dan mendapatkan jawaban mereka, dengan fokus pada pernyataan yang tentang dengan risiko operasional. Dalam melakukan proses wawancara dan observasi, peneliti dibantu dengan adanya pihak-pihak yang terlibat yaitu Kepala Bagian dan Staff dari Marketing Non Captive, pihak-pihak tersebut sangat membantu terutama dalam hal proses wawancara tanya jawab peneliti. Berikut adalah pembahasan tahapan analisa risiko berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan.

Identifikasi Risiko

Operasional di PT Asuransi Askrida Syariah harus menjadi dasar bagi tahap identifikasi risiko yang dilakukan. Risiko operasional divisi Non-Captive Marketing adalah satu-satunya risiko yang diidentifikasi dalam analisis ini. Observasi dan wawancara lapangan langsung digunakan dalam prosedur identifikasi risiko untuk mengumpulkan penilaian risiko.

Jenis risiko	Kode Risiko	Risiko	Penyebab/Sumber Risiko
Risiko Sistem	A1	Jaringan dan sistem eror	Kurangnya kesiapan jaringan pada saat tanggal penutupan
Risiko Reputasi	B1	Terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal	Kurangnya informasi terbaru untuk pihak eksternal terhadap kalkulator yang dipakai
	B2	Pihak eksternal tidak memahami isi PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian	Kurangnya pemahaman terkait pengecualian dari pihak eksternal
	B3	Keterlambatan informasi terkait <i>renewal</i> polis	Tidak adanya sistem otomatis untuk reminder terkait <i>renewal</i> polis
Risiko Produktivitas	C1	Keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal	Kelalaian pihak eksternal dalam memberi tanggapan

Jenis risiko	Kode Risiko	Risiko	Penyebab/Sumber Risiko
	C2	Data peserta yang kurang lengkap	Kurangnya data yang dibutuhkan
	C3	Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait <i>Ex Gratia</i> , <i>Entertainment</i> , dan <i>Sponsorship</i>	Kurangnya <i>awareness</i> atau ilmu pada karyawan kantor cabang
	C4	Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan <i>Sponsorship</i> , <i>Ex Gratia</i> dan <i>Entertainment</i>	Kurangnya pemahaman oleh karyawan kantor cabang
	C5	Keterlambatan dalam menginput polis	Kekurangan tenaga untuk menginput polis
	C6	Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak	Sifat dan bentuk dari risiko yang akan <i>discover</i> buruk

Berdasarkan diskusi dengan Kepala Bagian dan Staff dari Marketing Non Captive, diketahui terdapat 10 risiko yang terjadi dan mempengaruhi operasional. Kemudian risiko yang telah divalidasi akan dinilai melalui tingkat keparahannya (severity) dan probabilitasnya dari masing-masing risiko.

Penilaian Risiko

Setelah prosedur identifikasi risiko selesai, tahap penilaian risiko dilakukan. Berdasarkan identifikasi risiko, diperoleh sepuluh risiko operasional yang ditemukan pada divisi Marketing Non Captive. Penilaian risiko dilakukan berdasarkan tingkat kemungkinan terjadi (probabilitas) dan tingkat keparahan terjadinya risiko (severity) yang masing-masing dibagi menjadi lima golongan, yaitu untuk probabilitas dimulai dari sangat kecil (1-5 kejadian), kecil (6-10 kejadian), sedang (11-20 kejadian), besar (21-50

kejadian), sangat besar (lebih dari 50 kali kejadian). Sedangkan untuk tingkat dampak dimulai dari dampak yang sangat kecil, dampak tidak terlalu serius, cukup besar dan perlu perhatian, serius sangat buruk, dan dampak yang menggagalkan pencapaian. Memperoleh skor risiko adalah tujuan dari penilaian risiko. Dengan mengalikan tingkat probabilitas dan tingkat dampak masing-masing risiko.

Tabel Penilaian Risiko

Jenis Risiko	Kode Risiko	Risiko	Probabilitas	Severity	Risk Scoring
Risiko Sistem	A1	Jaringan dan sistem eror	2	2	4
Risiko Reputasi	B1	Terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal	1	4	4

Jenis Risiko	Kode Risiko	Risiko	Probabilitas	Severity	Risk Scoring
	B2	Pihak eksternal tidak memahami isi PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian	1	4	4
	B3	Keterlambatan informasi terkait <i>renewal</i> polis	3	3	9
Risiko Produktivitas	C1	Keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal	1	4	4
	C2	Data peserta yang kurang lengkap	2	2	4
	C3	Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait <i>Ex Gratia</i> , <i>Entertainment</i> , dan <i>Sponsorship</i>	2	3	6
	C4	Kantor Cabang kurang	2	3	6

Jenis Risiko	Kode Risiko	Risiko	Probabilitas	Severity	Risk Scoring
		memahami detail informasi terkait permintaan Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment			
	C5	Keterlambatan dalam menginput polis	3	3	9
	C6	Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak	5	3	15

Sumber: Data olahan penulis (2022)

Dari perhitungan penilaian risiko (Risk Scoring) didapat hasil risiko dengan skor 4, 6, 9 dan 15. Risiko-risiko tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Risiko dengan nilai skor 4 (empat) yaitu risiko jaringan dan sistem yang eror, terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal, pihak eksternal tidak memahami isi PKS dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian, keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal, data peserta yang kurang lengkap.

b. Hasil risiko dengan skor 6 (enam) yaitu risiko Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait Ex Gratia, Entertainment, dan Sponsorship, Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment.

c. Hasil risiko dengan skor 9 (sembilan) yaitu risiko Keterlambatan informasi terkait renewal polis dan Keterlambatan dalam menginput polis

d. Hasil risiko dengan skor 15 (lima belas) yaitu Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak. Didapatkan risiko tertinggi adalah risiko C6 yaitu Risiko penempatan reasuransi yang

mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak yang mendapatkan skor 15.

Matriks Risiko

Setelah melakukan penilaian risiko, setiap level tingkat risiko dievaluasi dengan melihat seberapa serius tingkat keparahan dan kemungkinan bahwa itu akan terwujud. Temuan penilaian digunakan untuk menentukan risiko mana yang paling krusial dan mana yang tidak terlalu signifikan.

Tabel Hasil Matriks Risiko

		Dampak / Severity				
		1	2	3	4	5
		Sangat kecil	Tidak Terlalu Serius	Cukup dan Perlu Perhatian	Serius sangat buruk	Menggalkan Pencapaian
	5 Sangat Besar					
	4 Besar					
	3 Sedang		C3, C4	B3, C5		C6
	2 Kecil		A1, B1, B2, C1, C2			
	1 Sangat Kecil					

Sumber: Data olahan penulis (2022)

Keterangan: Hijau: Low Risk, Kuning: Medium Risk, Merah: High Risk

Hasil matriks risiko Tabel di atas menunjukkan bahwa ada lima risiko di area kuning yang menunjukkan posisi risiko menengah sehingga perlu ditangani secara cepat dan akurat. Selain itu, ada lima sumber risiko di area hijau yang menunjukkan posisi risiko rendah sehingga penanganan yang tepat ialah secara rutin dan efektif.

Evaluasi Risiko

Dari hasil penilaian risiko yang telah dijabarkan, penulis mengevaluasi risiko sebagai berikut: Dari matriks risiko, diketahui bahwa pada divisi Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah terdapat 10 risiko operasional, dimana ada dua level risiko yang membentuk risiko operasional: level menengah dan level rendah.

1. Level menengah

Pada level ini terdapat 5 risiko didalamnya, yaitu Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah

mendapatkan kerugian yang lebih banyak (C6), Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait Ex Gratia, Entertainment, dan Sponsorship (C3), Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment (C4), Keterlambatan dalam menginput polis (C5), Keterlambatan informasi terkait renewal polis (B3).

2. Level rendah

Pada level ini terdapat 5 risiko didalamnya, yaitu Jaringan dan sistem eror (A1), Terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal (B1), Pihak eksternal tidak memahami isi PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian (B2), Keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal (C1), Data peserta yang kurang lengkap (C2).

Pengendalian Risiko

Setelah melakukan evaluasi risiko maka disini ada rekomendasi pengendalian terhadap masing-masing risiko pada Marketing Non Captive di PT Asuransi Askrida Syariah sebagai berikut:

Tabel Pengendalian Risiko

Level	Kode Risiko	Risiko	Pengendalian Risiko
Level Menengah	B3	Keterlambatan informasi terkait <i>renewal</i> polis	Membuat sistem pengumuman yang

Level	Kode Risiko	Risiko	Pengendalian Risiko
			terintegrasi otomatis terkait <i>renewal</i> polis
	C5	Keterlambatan dalam menginput polis	Memberlakukan jam lembur
	C4	Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan <i>Sponsorship</i> , <i>Ex Gratia</i> dan <i>Entertainment</i>	Memberikan sanksi atau <i>punishment</i> untuk Kantor Cabang
	C3	Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait <i>Ex Gratia</i> , <i>Entertainment</i> , dan <i>Sponsorship</i>	Mengkomunikasikan Kantor Cabang terkait dokumen yang kurang
	C6	Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak	Mengurangi dampak risiko tersebut supaya tidak mengalami kerugian

Level	Kode Risiko	Risiko	Pengendalian Risiko
Level Rendah	C2	Data peserta yang kurang lengkap	1. Mengkomunikasikan pihak eksternal terkait data peserta yang kurang 2. Pengecekan terkait data peserta yang dikirim oleh pihak eksternal
	C1	Keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal	Memberikan estimasi waktu kepada pihak eksternal
	B2	Pihak eksternal tidak memahami isi PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian	Mengevaluasi PKS khususnya pengecualian kepada pihak eksternal
	B1	Terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal	Memberikan ilmu kepada pihak eksternal terkait cara perhitungan kalkulator
	A1	Jaringan dan sistem eror	Mengontrol dan <i>maintenance</i> secara berkala jaringan dan sistem

Pengendalian risiko dibagi menjadi dua level, yaitu level menengah dan level rendah. Level menengah meliputi kode risiko B3, C5, C4, C3 dan C6. Pengendalian risiko untuk kode risiko B3 adalah Membuat sistem pengumuman yang terintegrasi otomatis terkait renewal polis, kode risiko C5 adalah Memberlakukan jam lembur, kode risiko C4 adalah Memberikan sanksi atau punishment untuk Kantor Cabang, kode risiko C3 adalah Mengkomunikasikan Kantor Cabang terkait dokumen yang kurang, kode risiko C6 adalah Mengurangi dampak risiko tersebut supaya tidak mengalami kerugian.

Level rendah meliputi kode risiko C2, C1, B2, B1, A1. Pengendalian risiko untuk kode risiko C2 adalah Mengkomunikasikan pihak eksternal terkait data peserta yang kurang, Pengecekan terkait data peserta yang dikirim oleh pihak eksternal, kode risiko C1 adalah Memberikan estimasi waktu kepada pihak eksternal, kode risiko B2 adalah Mengevaluasi PKS khususnya pengecualian kepada pihak

eksternal, kode risiko B1 adalah Memberikan ilmu kepada pihak eksternal terkait cara perhitungan kalkulator, kode risiko A1 adalah Mengontrol dan *maintenance* secara berkala jaringan dan sistem.

Perusahaan dapat menerapkan mitigasi yang disarankan dalam upaya mengelola risiko yang terkait dengan PT Asuransi Askrida Syariah. Kehadiran pengendalian risiko diantisipasi untuk mengurangi bahaya yang dapat muncul dan mengganggu operasi bisnis perusahaan untuk memenuhi tujuannya.

G. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di PT Asuransi Askrida Syariah peneliti menghasilkan kesimpulan yang dapat dicapai dengan menggunakan analisis risiko operasional:

1. Berdasarkan temuan wawancara dengan karyawan pada divisi Marketing Non Captive, terdapat 10 (sepuluh) risiko operasional yang terjadi di perusahaan. Risiko operasional perusahaan meliputi dari Risiko Sistem yaitu Jaringan dan Sistem eror. Risiko reputasi yaitu Terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal, Pihak eksternal tidak memahami isi PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian, dan Keterlambatan informasi terkait Renewal polis. Risiko produktivitas yaitu Keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal, Data peserta yang kurang lengkap, Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait Ex Gratia, Entertainment, dan Sponsorship, Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment, Keterlambatan dalam menginput polis, dan Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak.

2. Evaluasi risiko dilakukan dengan penilaian risiko berdasarkan pada tingkat keparahan atau dampak (*severity*) yang dibedakan menjadi lima golongan dan tingkat probabilitas yang dibedakan menjadi lima golongan. Pada risk matrix, setiap risiko

dibedakan menjadi tiga golongan level yakni level rendah, menengah dan tinggi. Risk Scoring didapatkan dengan melakukan perkalian antara probabilitas dan severity. Dari perhitungan risk scoring didapatkan dua risiko menengah dan risiko rendah. Yang termasuk risiko menengah yaitu Keterlambatan informasi terkait Renewal polis, Keterlambatan dalam menginput polis, Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment, Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait Ex Gratia, Entertainment, dan Sponsorship, Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak. Yang termasuk risiko rendah yaitu Jaringan dan sistem eror, Terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal, Pihak eksternal tidak memahami isi PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian, Keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal, dan Data peserta yang kurang lengkap.

3. Dari perhitungan probabilitas dan dampak, didapat hasil risiko dengan skor 4 (empat), 6 (enam), 9 (sembilan) dan 15 (lima belas). Risiko-risiko tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Risiko dengan nilai skor 4 (empat) yaitu risiko jaringan dan Sistem yang eror, terjadinya selisih kalkulator kontribusi (premi) dengan pihak eksternal, pihak eksternal tidak memahami isi PKS dengan PT Asuransi Askrida Syariah khususnya dalam pengecualian, keterlambatan tanggapan dari pihak eksternal, data peserta yang kurang lengkap.

b. Hasil risiko dengan skor 6 (enam) yaitu risiko Kantor Cabang tidak memenuhi dokumen yang dibutuhkan saat mengajukan surat permohonan terkait Ex Gratia, Entertainment, dan Sponsorship, Kantor Cabang kurang memahami detail informasi terkait permintaan Sponsorship, Ex Gratia dan Entertainment.

c. Hasil risiko dengan skor 9 (sembilan) yaitu risiko Keterlambatan informasi terkait Renewal polis dan Keterlambatan dalam menginput polis.

d. Hasil risiko dengan skor 15 (lima belas) yaitu Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak.

Didapatkan risiko tertinggi adalah risiko C6 yaitu Risiko penempatan reasuransi yang mengakibatkan PT Asuransi Askrida Syariah mendapatkan kerugian yang lebih banyak yang mendapatkan skor 15 (lima belas).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis risiko yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat diambil yakni sebagai berikut:

1. Merespon risiko terlebih dahulu digunakan untuk mengelola semua risiko operasional yang telah diklasifikasikan ke dalam berbagai tingkatan. Risiko dapat direspon dengan beberapa cara, termasuk menghindarinya, mereduksinya, mentransfernya, dan menerimanya. Pada level rendah, risiko difokuskan untuk menerima risiko dengan pemantauan rutin, sedangkan pada level menengah difokuskan untuk ditangani secara cepat dan tepat.

2. Agar dibuatkan register risiko dan pengelolaannya secara tertulis untuk memonitor kegiatan operasional pada divisi Marketing Non Captive. Ini dapat membantu bisnis dalam mencapai tujuan dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

3. Perusahaan dapat menerapkan mitigasi risiko dapat dilakukan secara berkala seperti Membuat sistem pengumuman yang terintegrasi otomatis terkait Renewal polis, Memberlakukan jam lembur, Memberikan sanksi atau punishment untuk Kantor Cabang, Mengurangi dampak risiko tersebut supaya tidak mengalami kerugian, Mengkomunikasikan pihak eksternal terkait data peserta yang kurang, Pengecekan terkait data peserta yang dikirim oleh pihak eksternal, Memberikan estimasi waktu kepada pihak eksternal, Mengevaluasi PKS khususnya

pegecualian kepada pihak eksternal, Memberikan ilmu kepada pihak eksternal terkait cara perhitungan kalkulator, Mengontrol dan maintenance secara berkala jaringan dan sistem, Mengkomunikasikan Kantor Cabang terkait dokumen yang kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Addara, O. Y. (2020). Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) Pada PT Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta. Skripsi.
- Adillah, A. (2021). Analisis Risiko Operasional Pada Unit Teller Dan Customer Service Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Kendari A.silondae 2).
- Andi Novia Rilyani, Y. F. (2015). Analisis Risiko Teknologi Informasi Berbasis Risk Management Menggunakan ISO 31000 (Studi Kasus: i-Gracias Telkom University).
- Badrun, B., Mustahiqurrahman, M., Indra, I. M., Fakhurrizi, F., & Akbar, M. A. (2022). The Influence of Principal's Leadership Style on Teacher Performance. *At-Tarbiyat: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1).
- Bhuana, E. B. (2017). Analisis Manajemen Risiko Operasional Dalam Merencanakan Strategi Operasional. Skripsi.
- Charles R. Vorst, D. P. (2018). Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000. Badan Standardisasi Nasional.
- DAELI, S. F. (2019). ANALISIS RISIKO OPERASIONAL UD. INDRA PERABOT DITINJAU DARI MANUSIANYA.
- Dalimunthe, A. S., Ihsan, M., Maolani, R. A., & Haryanto, D. (2022, January). Risk Analysis for Passenger of Online Motorcycle Public Transportation in The City of Jakarta. In 2nd International Conference of Strategic Issues on Economics, Business and, Education (ICoSIEBE 2021) (pp. 34-39). Atlantis Press.
- Daya, S. (2019). Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode ERM Pada JNE Telukdalam. Skripsi.
- Desriana, D. U. (2020). Manajemen Risiko Dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare. Skripsi.
- Dewi, M. W. (2019). Identifikasi Key Risk Indicator Berdasarkan Profil Risiko PT Pembangkitan Jawa Bali Sebagai Early Warning System. Skripsi.
- Dr. Mamduh M. Hanafi, M. (2014). Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management.
- Dr. Umar Sidiq, M. D. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. CV. Nata Karya.
- Dwi Tatak Subagiyo, S. M. (2016). Hukum Asuransi. Surabaya: PT REVKA PETRA MEDIA.
- Erizal, E. (2022). Analysis of service quality and income of BPJS health participants during the Covid-19 pandemic: A case study. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 4(3).
- Fajaristiani, K. (2019). Implementasi Manajemen Risiko Pada Produk Takaful Unit Link Salam di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu. Skripsi.
- Fakhurrizi, F., Zainuddin, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). The pesantren: Politics of islamic and problematic education muslim identity. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 3(6), 392-396.

- Fakhrurrazi, F., Zainuddin, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). The pesantren: Politics of islamic and problematic education muslim identity. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 3(6), 392-396.
- Grialdo Willy Lantang, A. D. (2019). Analisis Risiko Teknologi Informasi Pada Aplikasi SAP di PT Serasi Autoraya Menggunakan ISO 31000.
- Institute, I. B. (2018). Manajemen Risiko Operasional. IRMAPA. (n.d.). Kerangka Kerja Manajemen Risiko.
- Isnaniah. (2010). Analisis Manajemen Risiko Pada PT. Bringin Life Syariah. Skripsi.
- Iswahyudi, F. (2016). Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Ijarah Multijasa pada PT BPRS Jabal Nur Surabaya. Skripsi.
- Lie, A. A. (2022). The social capital in business organizations: A case study of PT Asia Motor vehicle insurance claim polysindo crime in Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 4(1), 58-63.
- Lilyana. (2015). Analisis Risiko Operasional Powder Coating pada PT Mandiri Jaya Warna. Skripsi.
- Lusianil, R., Putrawan, M., & Achmad, R. (2019, August). The relationship between organization's structure, leader behavior and personality with citizenship behavior on managing environment. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 314, No. 1, p. 012078). IOP Publishing.
- Maolani, R. A., Dalimunthe, A. S., Haryanto, D., Bifa, R., Azzahra, P., Juwita, C., & Suryamika, P. E. (2021). Perluasan hutan mangrove dalam mitigasi risiko bencana pemanasan global: kegiatan PKM di kawasan pesisir Muara Angke Jakarta. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1380-1388.
- Muhaimin, I. (2005). *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Pres.
- Muhammad Riswanda, H. S. (2021). Analisis Risiko Operasional Pada Lion Parcel Banjarmasin.
- Murtadlo, A. H. (2019). Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV. Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi.
- Nadia, S. (2020). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS HIKMAH WAKILAH Banda Aceh. Skripsi.
- Najib, A. (2022). World Health Organization (WHO) and Global World Health Governance in the Post-Pandemic Era from the Perspectives of Neorealism and Neoliberalism (Similarity). *NEUROQUANTOLOGY*, 20(15).
- Ningrum, E. T. (2021). Analisis Manajemen Risiko Operasional (STUDI KASUS PADA MAHKOTA GLASS KLATEN). Skripsi.
- Normaria Mustiana Sirait, A. S. (2016). Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) Pada Perusahaan Pembuatan Kardus Di CV Mitra Dunia Palletindo.
- Novika, F. (2022). PENDAMPINGAN PENYUSUNAN RENCANA STRATEGIS, IMPLEMENTASI VISI MISI DAN EVALUASI KEGIATAN YANG EFEKTIF EFISIEN MENCAPAI SMK PUSAT KEUNGGULAN (SMK PK). *Indonesian Journal of Engagement, Community Services, Empowerment and Development*, 2(1), 149-156.

- Novika, F., & Septivani, N. (2022). Pinjaman Online Ilegal Menjadi Bencana Sosial Bagi Generasi Milenial. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(3), 1174-1192.
- Novika, F., Padli, H., Septivani, C. N., & Kurniawan, J. J. (2022). Learning Assistance And Curriculum Assessments In The Vocational High School Implementer Program Of The Vocational High School Centre Of Excellence (SMK PK). *International Journal of Engagement and Empowerment*, 2(2), 158-167.
- Novika, F., Wahyuari, W., Robidi, R., & Septivani, N. (2022). RURAL SOCIO ENTREPRENEUR THROUGH VILLAGE-OWNED ENTERPRISES (BUMDes) IN TEGALWARU BOGOR. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship*, 2(2), 415-421.
- Nurul Ichsan Hasan, M. (2014). *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Pramono, A., Neolaka, A., & Achmad, R. (2019). THE EFFECT OF CORPORATE CULTURE, MANAGERIAL CAPABILITIES, AND DECISION MAKING ON LEADER PERFORMANCE IN MANAGING THE ENVIRONMENT. *IJER-INDONESIAN JOURNAL OF EDUCATIONAL REVIEW*, 6(2).
- Priansa, B. A. (2009). *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Reso Johannes Sofyan, I. T. (2020). ANALISIS RISIKO OPERASIONAL DALAM PROSES PEMBAYARAN BIAYA KULIAH DI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA.
- Rinestu, M., & Marsanto, B. (2022). Klasifikasi Keputusan Investasi Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Menggunakan Naive Bayes. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(3), 1784-1796.
- Rizkiyanda, Y. (2019). Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah di PT Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Medan. Skripsi.
- Robidi, R., Wahyuari, W., & Subrata, A. (2022). BUILDING FOOD SECURITY AT MSMEs IN INDONESIA THROUGH NATIONAL AND REGIONAL FACILITATORS. *International Journal of Engagement and Empowerment*, 2(1), 52-58.
- Saefudin, A., & Achmad, R. (2019, August). Policy implementation evaluation about quality management and pollution control of water in Regency of Bekasi. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 314, No. 1, p. 012087). IOP Publishing.
- SAPUTRA, A. Y. (2020). ANALISA KINERJA UNDERWRITING BERDASARKAN HASIL MANUAL UNDERWRITING DAN AUTO UNDERWRITING YANG DIKAITKAN DENGAN FREKUENSI DAN SAVERITY KLAIM PADA PT ASURANSI JIWA INDOSURYA SUKSES.
- Sidik, S. S. S., & Wahyuari, W. (2023). Manajemen Risiko Sistem Informasi Ujian Secara Daring Di Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti. *Jurnal Green Growth dan Manajemen Lingkungan*, 12(1), 84-97.
- Sipahutar, Y. H., Rahmayanti, H., Achmad, R., & Sitorus, R. (2022). Increased Effectiveness of Conservation the Coastal Environment through Cleaner Production and Work Motivation of Fish Processors. In *IOP Conference Series: Earth and*

- Environmental Science (Vol. 950, No. 1, p. 012050). IOP Publishing.
- Sipahutar, Y. H., Rahmayanti, H., Achmad, R., Ramli, H. K., Suryanto, M. R., & Pratama, R. B. (2019, December). Increase in cleaner production environment in the fish processing industry through work motivation and fisherman women's leadership. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 399, No. 1, p. 012119). IOP Publishing.
- Sipahutar, Y. H., Rahmayanti, H., Achmad, R., Suryanto, M. R., Ramandeka, R. R., Syalim, M. R., ... & Mila, G. (2020). The influence of women's leadership in the fishery and cleaner production of fish processing industry on the effectiveness of coastal preservation program in Tangerang. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 404, No. 1, p. 012061). IOP Publishing.
- Suhartono, S. (2022). The causality relationship between capital structure and profitability in general insurance industry in Indonesia. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 4(3).
- Suhendar, B., & Syakir, S. (2022). Analisis Kesalahan Penulisan Abstrak Tugas Akhir (TA) dan Skripsi Mahasiswa STMA Trisakti. *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 10(2), 209-223.
- Suhendar, B., & Syakir, S. (2022). Penggunaan Aplikasi Smartphone Untuk Pengajaran Kosakata Bahasa Inggris Bagi Anak Usia Sekolah Dasar, Klender Jakarta Timur. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 3(3), 242-245.
- Suhendar, B., Wahyuari, W., & Gustrian, R. (2022). Culinary risk register: A practical guide to open a culinary business. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 4(3).
- Syakir, S., & Suhendar, B. (2021). FREKUENSI PENGGUNAAN SMARTPHONE UNTUK TUJUAN BELAJAR BAHASA INGGRIS PADA MAHASISWA STMA TRISAKTI SEMESTER PERTAMA. *JURNAL LENTERA PENDIDIKAN PUSAT PENELITIAN LPPM UM METRO*, 6(1), 88-102.
- Syakir, S., & Suhendar, B. (2022). Pengaruh Pengajaran Academic Vocabulary Terhadap Skor TOEFL Reading Comprehension Mahasiswa Program Beasiswa FEB USAKTI Semester Dua Tahun Akademik 2017-2018. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 7065-7076.
- Tony Marta, D. I. (2020). ANALISIS RISIKO OPERASIONAL DALAM POSES PEMBANGUNAN APARTEMEN PT. GRAHA REYHAN TRI PUTRA.
- Tumanggong, E. F. (2020). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada BPRS Al-Washliyah Medan. Skripsi.
- Veta Lidya Delimah Pasaribu, S. M. (2019). Manajemen Risiko dan Asuransi. Unpam Press.
- Wihaji, W., Achmad, R., & Nadiroh, N. (2018, October). Policy evaluation of runoff, erosion and flooding to drainage system in Property Depok City, Indonesia. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 191, No. 1, p. 012115). IOP Publishing.
- Zaidah, K. (2019). Analisis Manajemen Risiko Operasional Dengan Pendekatan ISO 31000 pada Perusahaan Supplier General Trading (UD. Hasta Jaya). Skripsi.