

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Masuknya virus Covid-19 yang menjangkit ke seluruh belahan dunia pada akhir tahun 2019, merupakan virus yang menyerang pernafasan manusia. Virus Covid-19 ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China. Penyebaran virus ini begitu cepat hingga akhirnya menyebar hampir ke seluruh negara di dunia. Per tanggal 27 Januari 2020 tercatat ada lebih dari 2.700 korban dari virus ini, dan 80 orang meninggal dunia. WHO (*World Health Organization*) menginformasikan penyakit Covid-19 ini sebagai darurat kesehatan yang mengemparkan dunia/*public health emergency of international concern*. Adanya wabah virus Covid-19 ini diumumkan sebagai Pandemi oleh WHO (*World Health Organization*) pada tanggal 11 Maret 2020. Pemerintah mengambil tindakan untuk menghadapi pandemi Covid-19 dengan menutup tempat-tempat umum seperti sekolah, tempat ibadah, tempat wisata, pemberlakuan Pembatasan Sosial Beskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan *Work From Home* (WFH).

Berdasarkan INMENDAGRI Nomor 30 Tahun 2021 Tentang pemberlakuan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3 dan Level 2 *Corona virus disease* 2019 Di Wilayah Jawa dan Bali, disebutkan Perbankan adalah salah satu kegiatan dalam sektor esensial. Pada wilayah yang termasuk dalam PPKM Level 3 dan 4, Perbankan dapat beroperasi dengan kapasitas maksimal 50% (lima puluh persen) staf untuk pelayanan kepada masyarakat dan 25% (dua puluh lima persen) untuk pelayanan administrasi untuk mendukung operasional. Untuk Wilayah yang termasuk dalam kategori PPKM Level 2, Perbankan dapat beroperasi dengan kapasitas maksimal 75% (tujuh puluh lima persen) staf untuk pelayanan kepada masyarakat dan 50% (lima puluh persen) untuk pelayanan administrasi untuk mendukung operasional. Dengan kata lain, perbankan tetap melayani masyarakat ditengah pandemi. Pelayanan

ditengah pandemi ini di kantor bank maupun di kantor pusat sangat berisiko tinggi Sumber Daya Manusianya terpapar virus Covid-19.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 Tahun 2016 mendefinisikan, “risiko operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan.atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank”. Pandemi Covid-19 merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya risiko operasional, yaitu faktor eksternal. Dimana dengan adanya wabah virus ini akan memengaruhi kegiatan operasional bank yang berada di kantor bank maupun kantor pusat. Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada didalam proses kegiatan perbankan riskan terpapar Virus Covid-19. Dengan adanya masalah ini maka Manajemen Risiko Operasional dalam pengelolaan SDM penting dilakukan agar kegiatan perbankan untuk melayani nasabah dapat terus berjalan.

Sumber Daya Manusia merupakan aspek yang penting dalam keberlangsungan suatu bank karena keberadaan SDM memengaruhi seluruh kegiatan operasional bank. Dalam hal ini *front liner* dan pegawai *back office* sebagai SDM merupakan aset yang berharga bagi bank, maka keberadaannya perlu dilindungi dan dijamin keselamatan dan kesehatannya selama melakukan pekerjaan terlebih ditengah Pandemi Covid-19. Sejalan dengan hal itu Kementrian Ketenagakerjaan mengeluarkan Surat Edaran Nomor M/3/HK.04/III/2020 pada tanggal 17 Maret 2020 yang berisi tentang perlindungan tenaga kerja, buruh serta keberlangsungan usaha dalam rangka pencegahan dan penanggulangan Covid-19. Lalu Surat Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Nomor 5/193/AS.02.02/III/2020 yang ditujukan kepada Kepada Dinas yang membidangi Ketenagakerjaan Provinsi dan kepada Pimpinan Perusahaan di seluruh Indonesia tentang Kesiapsiagaan dalam menghadapi penyebaran Covid-19 di tempat kerja. Serta Surat Kemeterian Kesehatan Republik Indonesia nomor PK/02/01.B.VI/839/2020 tentang Himbauan Tentang Upaya

Pencegahan Penularan Covid-19 di Tempat Kerja. Dapat diambil kesimpulan bahwa setiap perusahaan harus mampu membuat strategi dalam memutus dan menanggulangi mata rantai penyebaran Covid-19 dengan menerapkan manajemen risiko operasional dalam mengelola Sumber Daya Manusia yang ada di kegiatan perbankan agar SDM di dalamnya dapat terjaga keselamatan dan kesehatannya.

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., sebagai salah satu Perusahaan dibawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengambil bagian untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 dan menjaga serta memelihara kesehatan pegawainya dari virus covid-19, dengan mengelola SDM untuk menanggulangi wabah Covid-19 di lingkungan kerja PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. dengan membentuk Tim khusus penanganan Covid-19 di BNI. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL BANK DALAM PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk.”

### 1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu:

Bagaimana penerapan manajemen risiko operasional bank dalam pengelolaan SDM selama masa pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan KTIA ini, penulis membatasi masalah hanya pada penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan SDM yang dilakukan oleh Tim Penanganan dan Pemulihan Covid BNI Group dalam menangani pemeliharaan kesehatan pegawai selama Pandemi Covid-19.

#### 1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, maka pembahasan ini bertujuan “Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan SDM selama masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia selama masa Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Tim Penanganan dan Pemulihan Covid BNI Group dalam menangani pemeliharaan kesehatan pegawai”.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, Karya Tulis Ilmiah Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mengikuti ujian dan lulus dalam program Diploma III (tiga) pada Prodi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia
- b. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bahwa penerapan risiko operasional bank dalam pengelolaan SDM di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. pada masa pandemi Covid-19 sudah efektif dan tepat guna, serta sebagai sarana sumbangan dan masukan pendapat dalam proses penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan SDM pada masa pandemik Covid-19 PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- c. Bagi Program Studi Diploma III (tiga) Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, sebagai referensi serta bahan contoh dalam mempelajari tentang kondisi nyata di lapangan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- d. Bagi pihak lain, sebagai bahan pertimbangan bagi mereka yang akan melakukan penelitian di dalam bidang yang sama.

## 1.5 Metode Penelitian

Untuk dapat memperoleh informasi dan data dalam menganalisa Manajemen Risiko Operasional dalam pengelolaan SDM pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk secara relevan, maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

### Metode Pengumpulan Data

#### 1. Riset Kepustakaan

Pengumpulan informasi yang bersifat teoritis, yang diperoleh dari buku bacaan monograf terkait dengan judul Karya Tulis Ilmiah Akhir.

#### 2. Sumber Data Primer

Sumber data yang didapat penulis yaitu sumber data primer, karena data dan informasi yang diperoleh oleh penulis langsung saat melakukan magang/PKL selama 6 Bulan (Agustus 2021 – sampai dengan saat ini) di kantor pusat PT. BNI (Persero) Tbk Jakarta Pusat.

#### 3. Studi Lapangan

##### a. Wawancara Tidak Terstruktur

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Tim Penangan dan Pemulihan Covid-19 BNI Group yang menangani terkait Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. untuk mendapatkan informasi secara konkret. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun sistematis, lengkap serta persiapan yang matang untuk pengumpulan informasinya. Dalam wawancara, yang digunakan hanya poin-poin besar yang dari kasus yang hendak ditanyakan.

##### b. Observasi

Observasi telah direncanakan secara sistematis dimana peneliti terjun langsung pada objek peneliti yaitu penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan SDM di PT.

Bank Negara Indonesia selama masa Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Tim Penanganan dan Pemulihan Covid BNI Group dalam menangani pemeliharaan kesehatan pegawai selama Pandemi Covid-19.

#### Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis yang bersifat deskriptif, yaitu analisis tentang pembahasan secara deskriptif mengenai jawaban yang diberikan pada saat wawancara mengenai penerapan manajemen risiko operasional dalam pengelolaan SDM pada masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Metode analisis ditinjau dari teori dan praktik yang ditemukan sehingga dapat diketahui sejauh mana pelaksanaannya.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Agar dalam penulisan ini tidak menyimpang dengan arah pembahasan yang telah ditetapkan, maka diklasifikasikan secara sistematis pembahasan-pembahasan yang terdiri dari:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, penulis menguraikan teori-teori yang relevan dengan kajian penulis yaitu, Manajemen Risiko, Manajemen Risiko Operasional, Sumber Daya Manusia, dan Pandemi Covid-19

##### **BAB III : TINJAUAN UMUM**

Bab ini menggambarkan secara umum mengenai PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Dengan menjelaskan tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi PT Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk., fungsi dan tugas bagian struktur organisasi Divisi *Human Capital Services* terlebih pada Tim Penanganan dan Pemulihan Covid-19 BNI Group.

#### BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari data-data yang diperoleh, pengamatan, serta analisis mengenai Penerapan Manajemen Risiko Operasional Bank dalam Pengelolaan SDM di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Selama Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Tim Penanggulangan dan Pemulihan Covid-19 BNI Group.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan dan mencoba memberi saran-saran yang dapat bermanfaat dan membangun bagi pembaca.

