

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Proses bisnis pada BCA KCU X dibagi menjadi tiga bagian yakni proses awal hari, istirahat dan proses akhir hari. Pada proses awal hari dimulai dengan melakukan persiapan area teller kemudian log in ID dan mulai memanggil antrian nasabah untuk memulai pelayanan transaksi. Pada jam istirahat teller wajib melakukan balancing kas dan juga mencetak laporan aktivitas teller untuk diperiksa oleh Kepala Bagian Teller. Kemudian pada proses akhir hari teller juga wajib melakukan proses balancing kas yang ada pada sistem dan fisik lalu kemudian mencetak seluruh aktivitas transaksi teller dari pagi hingga sore hari untuk diperiksa oleh Kepala Bagian Teller.

Dari beberapa proses bisnis tersebut terdapat beberapa KTD yang muncul yakni KTD dengan risiko terbesar adalah kesalahan input nominal atau nomor rekening tujuan pada proses transaksi. Kemudian dengan risiko sedang yakni *error server* yang menyebabkan sistem offline, antrian yang panjang yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan, mesin hitung uang rusak saat operasional sehingga memperlambat kinerja. Dan KTD dengan risiko kecil yakni ialah selisih kas. Teller lupa log out ID saat meninggalkan meja kerja sehingga menyebabkan adanya teguran audit yang berpengaruh terhadap KPI cabang, adanya uang meragukan yang lolos setelah proses setoran tunai.

Mitigasi peluang yang sudah terpasang pada risiko tinggi yakni kesalahan input nominal atau nomor rekening tujuan pada proses transaksi adalah dengan

penggunaan aplikasi E-branch dalam penulisan slip transaksi oleh nasabah untuk menghindari kesalahan penginputan nominal atau nomor rekening tujuan. Dan Mitigasi dampak dari kesalahan input nominal atau nomor rekening tujuan adalah dengan mengoreksi transaksi yang telah dilakukan pada hari yang sama. Kemudian mitigasi yang telah terpasang pada risiko sedang yakni error server yang menyebabkan sistem *offline* ialah dengan adanya *maintenance* rutin pada server oleh IT yang handal. Kemudian antrian yang panjang yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan dimitigasi dengan cara mengalihkan nasabah pada aplikasi atau mesin *self service* dan mengarahkan transaksi secara digital. Dan KTD mesin hitung uang rusak saat operasional sehingga memperlambat kinerja dapat dimitigasi dengan *maintenance* mesin hitung uang secara berkala.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan manajemen risiko operasional yang BCA terapkan seluruhnya sudah sangat baik dari sisi penerapan mitigasi peluang maupun mitigasi dampak. BCA selalu mempunyai solusi atas setiap risiko yang terjadi karena risiko dikelola oleh manajemen yang baik. Dalam rangka pengelolaan risiko, BCA telah mengimplementasikan Kerangka Sistem Manajemen Risiko (Risk Management Framework) secara terpadu. Kerangka tersebut digunakan sebagai sarana dalam penetapan strategi, organisasi, kebijakan dan prosedur, serta infrastruktur manajemen risiko untuk memastikan seluruh

risiko yang dihadapi BCA dapat diidentifikasi, diukur, dipantau, dikendalikan, dan dilaporkan dengan benar.

Dalam mengantisipasi timbulnya kerugian dari risiko operasional pada unit teller, PT Bank Central Asia telah melakukan beberapa tindakan antisipatif seperti:

1. Menggunakan sidik jari sebagai satu-satunya cara untuk log in ke sistem masing-masing ID. Hal ini sangat meminimalisir kejadian fraud daripada sistem log in yang masih menggunakan password.
2. Pemisahan wewenang dan tanggung jawab.
 - 1) Pemegang kunci dan kombinasi khasanah
 - 2) Pemegang kunci dan kombinasi Safe Deposit BoxHal ini dilakukan dengan maksud memperkecil peluang adanya fraud dan memaksimalkan fungsi *dual control* dalam kegiatan sehari-hari.
3. Penggunaan aplikasi E-branch sebagai sarana penulisan slip yang dilakukan oleh nasabah. Hal ini untuk memperkecil kesalahan dalam penginputan nominal dan nomor rekening tujuan.
4. Pengembangan teknologi digital banking yang mempermudah nasabah untuk melakukan kegiatan banking from home untuk menghindari antrian panjang di cabang.