Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Vol. 1, No. 2, Tahun 2026, pp: 116-122
e-ISSN 3165-0333
DOI: https://doi.org/10.59064/prosperitas.v1i2.16

PERAN BOSM DALAM MENGELOLA RISIKO OPERASIONAL DAN KEPATUHAN DI BSI SUBANG OTISTA 2

Ahmad Salam[1*], Lutfi Maulana[2]
Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Kunir, Indonesia.
salamboyand@gmail.com[1]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Branch Operation & Service Manager (BOSM) dalam pengelolaan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI). Fokus penelitian diarahkan pada strategi pengawasan, implementasi sistem pengendalian internal, serta pendekatan kepemimpinan yang diterapkan dalam menjaga kelancaran operasional cabang. Metode penelitian yang digunakan adalah **kualitatif deskriptif** dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap BOSM serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BOSM memiliki tanggung jawab strategis dalam memastikan efektivitas layanan dan operasional cabang melalui koordinasi tim, pemantauan transaksi, serta pengawasan kepatuhan berbasis teknologi seperti EXA, CHMS, dan AML. BOSM juga berperan aktif dalam mitigasi risiko melalui mekanisme eskalasi berjenjang (*one-ups level*), pemeriksaan kas rutin, serta pembentukan budaya kerja kolaboratif. Meskipun kendala sumber daya manusia menjadi tantangan, fleksibilitas kepemimpinan dan sistem pengawasan terintegrasi terbukti mampu menjaga stabilitas operasional cabang. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi penguatan tata kelola risiko operasional dan pengembangan manajemen kepatuhan pada perbankan syariah di Indonesia.

Kata kunci: *BOSM, Risiko Operasional, Manajemen Risiko, Bank Syariah Indonesia, Kepatuhan.*

Abstract

This study aims to analyze the role of Branch Operation & Service Managers (BOSM) in managing operational risk at Bank Syariah Indonesia (BSI). The focus of the study is directed at supervisory strategies, implementation of internal control systems, and leadership approaches applied in maintaining smooth branch operations. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews with BOSM and documentation studies. The results of the study indicate that BOSM has a strategic responsibility in ensuring the effectiveness of branch services and operations through team coordination, transaction monitoring, and technology-based compliance supervision such as EXA, CHMS, and AML. BOSM also plays an active role in risk mitigation through a tiered escalation mechanism (one-ups level), routine cash checks, and the establishment of a collaborative work culture. Although human resource constraints pose a challenge, leadership flexibility and an integrated supervisory system have proven effective in maintaining branch operational stability. This study provides an empirical contribution to strengthening operational risk governance and developing compliance management in Islamic banking in Indonesia.

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Kata kunci: *BOSM, Operational Risk, Risk Management, Bank Syariah Indonesia, Compliance*

PENDAHULUAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam peran Branch operation & Service Manager (BOSM) dalam pengelolaan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, dan strategi nyata yang diterapkan dalam konteks kerja sehari-hari. Metode deskriptif digunakan untuk memaparkan fenomena apa adanya tanpa intervensi, dengan fokus pada pemahaman proses manajerial, sistem pengawasan, serta bentuk mitigasi risiko yang diterapkan oleh BOSM di tingkat cabang.(Putri Aprilya Rahmawati & Fauzatul Laily Nisa, 2024)

Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan BOSM di salah satu kantor cabang BSI. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi terkait tugas, tanggung jawab, serta strategi mitigasi risiko operasional. Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi berupa pedoman operasional bank, laporan risiko, serta literatur akademik yang relevan. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumen pendukung untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk naratif tematik. Validitas data dijaga melalui **member checking** kepada informan untuk memastikan keakuratan interpretasi hasil wawancara. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai mekanisme kerja BOSM dalam mengelola risiko operasional, sekaligus memperkuat pemahaman teoretis tentang praktik pengawasan dan kepatuhan di lembaga perbankan syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam peran Branch operation & Service Manager (BOSM) dalam pengelolaan risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, dan strategi nyata yang diterapkan dalam konteks kerja sehari-hari. Metode deskriptif digunakan untuk memaparkan fenomena apa adanya tanpa intervensi, dengan fokus pada pemahaman proses manajerial, sistem pengawasan, serta bentuk mitigasi risiko yang diterapkan oleh BOSM di tingkat cabang.(Putri Aprilya Rahmawati & Fauzatul Laily Nisa, 2024)

Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan BOSM di salah satu kantor cabang BSI. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi terkait tugas, tanggung jawab, serta strategi mitigasi risiko operasional. Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi berupa pedoman operasional bank, laporan risiko, serta literatur akademik yang relevan. Triangulasi data dilakukan

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumen pendukung untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk naratif tematik. Validitas data dijaga melalui **member checking** kepada informan untuk memastikan keakuratan interpretasi hasil wawancara. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai mekanisme kerja BOSM dalam mengelola risiko operasional, sekaligus memperkuat pemahaman teoretis tentang praktik pengawasan dan kepatuhan di lembaga perbankan syariah.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. pengertian BOSM

Branch Operation & Service Manager (BOSM) merupakan pejabat operasional di tingkat cabang yang bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan operasional, pelayanan nasabah, serta penerapan kepatuhan dan manajemen risiko di unit kerja. BOSM berperan langsung sebagai pengendali lini pertama (first line of defense) dalam sistem pengendalian internal BSI(Fauzi & Maghfiroh, 2025).

B. Gambaran Umum Peran BOSM

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Branch Operation & Service Manager (BOSM) memiliki peran strategis dalam menjembatani kepentingan layanan dan operasional di kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI). BOSM bertanggung jawab memastikan dua aspek utama berjalan efektif, yaitu pelayanan (service) dan operasional (operation). Dalam dimensi layanan, BOSM mengawasi kinerja frontliner seperti Customer Service (CS), Teller, dan Security agar nasabah memperoleh pelayanan optimal(Yanti & Fasa, 2024). Sedangkan pada sisi operasional, BOSM memastikan ketersediaan sarana pendukung seperti alat tulis kantor, peralatan kebersihan, serta infrastruktur penunjang transaksi. Kombinasi dua fungsi ini menuntut kemampuan manajerial yang kuat karena setiap keputusan BOSM berdampak langsung pada kepuasan nasabah dan kelancaran operasional cabang.

C. Ruang Lingkup Tanggung Jawab Operasional

Dalam konteks operasional, BOSM berfungsi sebagai pengendali utama yang memastikan kelancaran aktivitas administrasi dan logistik. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa pengelolaan kebutuhan rutin seperti stok alat tulis, air minum, serta perangkat kebersihan dilakukan dengan prinsip manajemen risiko berbasis kesiapan. Artinya, BOSM memastikan kebutuhan tersedia sebelum terjadi kekurangan agar aktivitas pelayanan tidak terganggu. Pendekatan ini sejalan dengan teori preventive control dalam manajemen risiko, yaitu melakukan tindakan pencegahan sebelum risiko terjadi. Selain itu, BOSM juga diberi wewenang untuk memberdayakan office boy (OB), vendor, dan pihak ketiga guna menjaga ketersediaan sarana. Tindakan ini menunjukkan bahwa BOSM tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai koordinator sumber daya internal dan eksternal dalam menunjang efektivitas operasional.

D. Strategi Kepemimpinan dan Identifikasi Risiko

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Metode identifikasi risiko yang diterapkan BOSM berakar pada pendekatan interpersonal dan kepemimpinan partisipatif. Berdasarkan hasil wawancara, BOSM lebih memilih membangun kekompakan tim dibandingkan menerapkan instruksi satu arah. Pendekatan ini menumbuhkan rasa tanggung jawab kolektif terhadap risiko yang mungkin timbul dalam proses kerja. Misalnya, jika terjadi kendala operasional, BOSM mengajak tim untuk mendiskusikan solusi secara terbuka(Anggitaningsih, 2024). Pendekatan kolaboratif ini sesuai dengan teori *participative leadership*. yang menekankan pentingnya keterlibatan anggota tim dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan efektivitas kerja. Dengan demikian, strategi ini bukan hanya menciptakan budaya kerja harmonis, tetapi juga berkontribusi pada penguatan kontrol internal yang adaptif terhadap risiko.

E. Mekanisme Eskalasi Permasalahan (One-ups Level)

Dalam sistem kerja BSI, permasalahan operasional ditangani melalui mekanisme eskalasi berjenjang atau one-ups level. Berdasarkan temuan wawancara, jika CS atau Teller menghadapi kendala, mereka melapor kepada BOSM. Apabila BOSM tidak dapat menyelesaikannya, masalah diteruskan ke Area Operation and Service Manager (AOSM), kemudian ke Area Manager (AM), dan terakhir ke Regional Chief Executive Officer (RCEO) bila belum terselesaikan(Ni'mah dkk., 2023). Struktur eskalasi ini mencerminkan prinsip risk governance hierarchy, di mana setiap level memiliki tanggung jawab penyelesaian yang proporsional. Prosedur ini memastikan bahwa keputusan diambil oleh pihak yang memiliki kapasitas dan otoritas yang tepat, sehingga risiko dapat diminimalkan secara sistematis tanpa mengganggu kesinambungan layanan di tingkat cabang.

F. Prosedur Pengendalian dan Monitoring Risiko

Salah satu langkah konkret BOSM dalam mengurangi risiko operasional adalah dengan menerapkan sistem pencatatan dan pengawasan rutin. Berdasarkan wawancara, setiap transaksi dan pergerakan aset fisik dicatat dalam register harian seperti register kartu ATM dan tiket transaksi CS serta Teller. Selain itu, dilakukan pemeriksaan kas tengah hari (midday cash count) untuk memastikan saldo fisik sesuai dengan data sistem. Prosedur ini mencerminkan penerapan prinsip internal control sebagaimana dikemukakan oleh COSO, yang menekankan pentingnya aktivitas pengendalian sebagai bagian dari sistem manajemen risiko. Melalui langkah-langkah ini, BOSM dapat mendeteksi potensi kesalahan atau penyimpangan sejak dini, sehingga tindakan korektif dapat segera dilakukan(Hasibuan, 2024).

G. Pemanfaatan Teknologi dalam Pengawasan

Penggunaan teknologi informasi menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas manajemen risiko operasional. Hasil wawancara menunjukkan bahwa BSI menggunakan beberapa sistem pendukung seperti:

- EXA untuk pemantauan transaksi teller dan CS
- CHMS untuk pengaduan nasabah
- serta AML untuk pencegahan tindak pencucian uang

Sistem-sistem ini memungkinkan BOSM melakukan monitoring dan otorisasi transaksi secara real-time. Dengan adanya pembatasan limit transaksi teller hingga Rp25 juta, setiap transaksi di atas batas tersebut harus melalui persetujuan BOSM,

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

sehingga risiko fraud dapat ditekan. Temuan ini menunjukkan penerapan prinsip *technology-based control*, yang menekankan pemanfaatan sistem informasi sebagai alat mitigasi risiko berbasis data dan transparansi.

H. Tantangan dalam Pelaksanaan Fungsi BOSM

Kendala utama yang dihadapi BOSM adalah keterbatasan sumber daya manusia, terutama saat pegawai sakit atau berhalangan hadir. Dalam kondisi tersebut, tidak terdapat sistem *backup* resmi yang siap menggantikan peran CS atau Teller. Berdasarkan wawancara, hal ini kerap memaksa BOSM atau Branch Manager turun langsung melayani nasabah demi menjaga kelancaran operasional. Kondisi ini mencerminkan risiko personil (*people risk*) yang diidentifikasi dalam literatur manajemen risiko. Meskipun demikian, BOSM mampu menunjukkan ketanggapan situasional melalui koordinasi cepat dan adaptasi peran. Fenomena ini memperlihatkan pentingnya fleksibilitas organisasi dan kesiapan SDM dalam menghadapi ketidakpastian di tingkat cabang.

I. Peran BOSM dalam Penerapan Kepatuhan (Compliance)

Selain aspek operasional, BOSM juga berperan memastikan kepatuhan terhadap regulasi internal dan prinsip syariah. Berdasarkan hasil wawancara, setiap pembukaan rekening, pemeliharaan data, serta pengaduan nasabah memerlukan otorisasi dari BOSM melalui sistem CHMS. Hal ini menunjukkan adanya lapisan kontrol tambahan untuk menjamin bahwa setiap proses memenuhi ketentuan hukum dan prinsip kepatuhan syariah. Dalam teori tata kelola syariah (*Shariah governance*), fungsi ini penting untuk memastikan keabsahan aktivitas bank secara moral dan operasional(Aprilia dkk., 2022). Oleh karena itu, BOSM tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai penjaga kepatuhan (compliance guardian) di level cabang.

J. Inisiatif Pencegahan Risiko dan Fraud

Temuan lain menunjukkan bahwa manajemen pusat BSI menerapkan berbagai program pencegahan risiko dan fraud, seperti kampanye anti-fraud, doa pagi, serta dokumentasi kehadiran frontliner melalui foto harian sebelum jam operasional. Berdasarkan wawancara, program ini bertujuan menumbuhkan disiplin dan kesiapan mental pegawai dalam melayani nasabah. Dari perspektif manajemen risiko, aktivitas ini merupakan bagian dari *risk culture reinforcement*, yaitu pembentukan budaya sadar risiko di seluruh lapisan organisasi. Dengan demikian, pendekatan yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada pengawasan struktural, tetapi juga penguatan nilai-nilai etika dan tanggung jawab individu terhadap risiko operasional(Handayani dkk., 2024).

K. Implikasi dan Kontribusi Temuan Penelitian

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas manajemen risiko operasional di BSI sangat bergantung pada peran BOSM sebagai penghubung antara kebijakan pusat dan pelaksanaan di lapangan. BOSM bertindak sebagai pengawas, koordinator, sekaligus pemimpin tim yang memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar layanan dan kepatuhan syariah. Integrasi antara aspek manusia, sistem, dan budaya organisasi menjadi kunci utama keberhasilan mitigasi risiko di tingkat cabang(Anjani, 2025). Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan manajemen risiko tidak hanya ditentukan oleh sistem formal, tetapi juga oleh kualitas kepemimpinan dan budaya kerja yang kolaboratif. Dengan

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi penguatan tata kelola risiko operasional di perbankan syariah Indonesia

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Branch Operation & Service Manager (BOSM) memiliki peran strategis dalam memastikan efektivitas manajemen risiko operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI). BOSM bertindak sebagai penghubung antara kebijakan pusat dan pelaksanaan operasional di cabang. Melalui pendekatan kepemimpinan partisipatif, pengawasan berbasis teknologi, serta penguatan budaya kepatuhan, BOSM mampu meminimalkan potensi risiko yang timbul dari aspek manusia, sistem, maupun proses kerja. Peran ganda BOSM sebagai pengendali operasional dan pengawas layanan menjadikannya elemen penting dalam menjaga kelancaran aktivitas cabang serta kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa penerapan sistem eskalasi berjenjang, pencatatan register harian, dan penggunaan aplikasi seperti EXA, CHMS, serta AML terbukti efektif dalam meningkatkan kontrol dan transparansi operasional. Meski demikian, kendala sumber daya manusia khususnya ketiadaan petugas cadangan saat pegawai berhalangan masih menjadi tantangan utama. Keberhasilan mitigasi risiko di BSI tidak hanya dipengaruhi oleh mekanisme formal, tetapi juga oleh kemampuan adaptasi BOSM dalam menciptakan koordinasi tim yang solid. Hal ini memperkuat pentingnya kepemimpinan yang fleksibel dan kolaboratif dalam mendukung tata kelola risiko di lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar BSI mengembangkan sistem *backup staffing* yang terstruktur untuk mengantisipasi kekosongan pegawai frontliner. Selain itu, pelatihan rutin bagi BOSM dan staf cabang mengenai manajemen risiko dan kepatuhan syariah perlu ditingkatkan agar kompetensi dan kesadaran risiko semakin kuat. Pengembangan sistem monitoring berbasis digital juga direkomendasikan untuk mempercepat deteksi dini terhadap potensi risiko operasional. Penelitian lanjutan disarankan memperluas objek studi pada beberapa cabang berbeda guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi manajemen risiko operasional di lingkungan perbankan syariah nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Anggitaningsih, R. (2024). Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syari'ah Indonesia di Jawa Timur. *Multidisciplinary Journal of Education , Economic and Culture*, *2*(2). https://doi.org/10.61231/mjeec.v2i2.255

Anjani, K. K. N. (2025). *Manajemen risiko pada perbankan syariah dalam konteks Compliance Risk (Risiko Kepatuhan): Implementasi pada BSI*.

Aprilia, Y., Khilmia, A., & Ilma Ahmad, Z. (2022). MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA PERBANKAN SYARIAH: BIBLIOMETRIK. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, *9*(2), 192–203. https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v9i2.6729

https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Fauzi, A. H. N., & Maghfiroh, R. U. (2025). *DAMPAK MANAJEMEN RISIKO TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK SYARIAH: ANALISIS LITERATUR SISTEMATIS*. *7*(1).

Handayani, Z., Pane, N. C., & Herlin, A. R. (2024). *STUDI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK (BSI)*. *11*.

Hasibuan, R. P. A. (2024). *Manajemen Risiko Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu*.

Ni'mah, J., Kusumaningrum, B., Asiyah, B. N., & Subagyo, R. (2023). Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(2), 2843–2850. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4159

Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Putri Aprilya Rahmawati & Fauzatul Laily Nisa. (2024). Analisis Manajemen Risiko pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 75–82. https://doi.org/10.29313/jrps.v3i1.4039

Supriatal, S. (2026). Peran Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Organisasi. Sosiotekno: Jurnal Ilmu Sosial dan Teknologi, 1(1), 1-14.

Yanti, R. P., & Fasa, M. I. (2024). *IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO KEPATUHAN DALAM BANK SYARIAH INDONESIA*. (5).

https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/