

# Bankers Update

BULETIN  
IKATAN  
BANKIR  
INDONESIA  
Vol. 19/2018



**RISIKO OPERASIONAL DALAM RUTINITAS  
DAN BEKERJA BERDASARKAN "FEELING & HABIT"**

DITERBITKAN OLEH:



**IBI**  
Ikatan Bankir Indonesia

# RISIKO OPERASIONAL DALAM RUTINITAS DAN BEKERJA BERDASARKAN “FEELING & HABIT”

Se sesuatu yang kita anggap biasa menjadi tidak biasa bahkan luar biasa akibatnya ketika kita lalai dan melakukan kesalahan, Artikel ini ingin mengajak pembaca agar secara bersama-sama turut serta secara aktif dalam risiko operasional perusahaan melalui upaya minimalisasi terjadinya kelalaian dan kesalahan ketika kita bekerja. Atas kelalaian dan kesalahan tersebut seringkali komentar yang terlontar adalah pembelaan & membenaran atas kelalaian dan kesalahan yang kita lakukan tersebut.

Bagaimana dengan akibat yang timbul bila kita melakukan kelalaian dan kesalahan di tempat kerja. Beberapa contoh kecil di tempat kerja ketika makan siang, kita lupa meninggalkan laptop dan *handphone* yang sedang di charge diatas meja kerja. Ketika kita kembali kita terkejut karena barang-barang tersebut sudah tidak ada di tempatnya. Komentar yang kita lontarkan “biasanya aman”. Ketika seorang supervisor terkejut karena fraud yang dilakukan oleh salah seorang anak buahnya karena menyalahgunakan “kepercayaan” dengan menggunakan *user ID* dan password yang diberikan kepada anak buahnya. *Supervisor* tersebut tidak menyangka hal itu akan terjadi dan ia

baru sadar selama ini ia terlalu percaya dan ia tersadar telah melanggar prosedur yang berlaku yang berakibat fatal. Kalimat yang terlontar seringkali “biasanya aman”. Ketika seorang marketing menjalankan instruksi nasabah (instruksi verbal) tanpa disertai/dilengkapi bukti instruksi tertulis dari nasabah yang bersangkutan, ketika seorang petugas *back office* memproses transaksi valas bernominal besar, karena terburu-buru terjadi salah input *currency* (jenis mata uang), sehingga menimbulkan selisih yang sangat besar, ketika seorang *teller* memproses transaksi tanpa melakukan verifikasi tandatangan nasabah secara cermat dan hanya melakukan verifikasi secara instant, hanya kenal wajah, sekedar orang suruhan nasabah yang biasa datang tanpa dilengkapi dengan surat kuasa, ketika seorang *customer service* membukakan rekening tanpa melakukan verifikasi dan konfirmasi terhadap dokumen pembukaan rekening. Mereka baru tersadar ketika terjadi masalah dan lagi-lagi terlontar “biasanya aman-aman saja”.

Kita terbiasa memproses transaksi secara cepat karena ingin cepat-cepat menyelesaikan pekerjaan, sehingga kehati-hatian terabaikan, menginput transaksi secara cepat, melakukan

verifikasi dan konfirmasi dengan *instant verification* yang membuat kita lengah, terlalu percaya kepada nasabah karena merasa sudah aman dan transaksi dapat dijalankan.

Mengapa kita melakukan kelalaian dan kesalahan? Ada dua pasang kata yang menarik untuk kita cermati lebih jauh, yaitu *Error* dan *Neglect*, yang kedua yaitu *Careless* dan *Careful Error* artinya kesalahan, kesalahan terjadi bisa karena faktor belum tahu, belum mengerti, Informasi yang diterima tidak lengkap / tidak *update*, atau kurangnya supervisi dari atasan. *Neglect* artinya kelalaian, kealpaan, ada unsur mengabaikan. Terjadinya kelalaian lebih disebabkan oleh faktor kita *over confidence* (merasa sudah sangat menguasai pekerjaan), terlalu percaya, ingin cepat selesai. *Careless* = "Sembrono", sembarangan, serampangan, bekerja tanpa tanggungjawab. Sebaliknya, *Careful* memiliki arti /makna (ber-) hati-hati, kita harus bekerja dengan hati-hati dan teliti. *Careful* pada dasarnya memiliki makna, lebih kepada bekerja dengan "Hati". Dengan "hati" maksudnya bekerja dengan dilandasi rasa tanggung jawab, sehingga mendorong kita berhati-hati dan teliti dalam bekerja. Hal-hal di atas hanyalah sebagian contoh dari kelalaian dan kesalahan. Kedua hal tersebut terjadi karena kita cenderung menganggap remeh, menganggap sepele karena kita merasa sudah pengalaman, sudah

biasa dan kita merasa sudah menguasai pekerjaan kita tersebut. Padahal menganggap remeh dan sepele, membuat diri kita lengah, lalai menjadikan diri kita seperti robot, kita tidak cermat, tidak teliti dan tidak menggunakan *sense of risk*, *inherent control* pada diri kita tidak berfungsi ketika menjalankan suatu aktivitas/pekerjaan.

Dan masih banyak lagi contoh-contoh lainnya yang akan membuat kita sadar bahwa dimana terjadi kondisi yang kita anggap biasa, akan BERBALIK menjadi kondisi yang tidak biasa yaitu munculnya masalah dan dapat berdampak negative tidak saja kepada diri kita, nasabah tetapi juga kepada perusahaan. Hal lain yang perlu kita ingat, bahwa kelalaian dan kesalahan yang kita lakukan dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Selama ini tanpa kita sadari kita cenderung bersifat permisif dengan memperbolehkan banyak hal seolah semuanya serba boleh tanpa mempertimbangkan risiko, akibat dan konsekuensi yang akantimbul.

Sesungguhnya bila kita bekerja *by feeling*, *self judgement* dan *speculative* dengan prinsip "biasanya aman" akan menempatkan diri kita dalam posisi yang sulit bahkan berbahaya. Kalimat tersebut mengandung unsur : 1. Kita tahu dan mengerti ada aturan dan prosedur yang harus dipatuhi, tetapi

kita cenderung mengabaikannya, meremehkannya, karena kita *over confidence* kita merasa itu sudah biasa, saya bisa melakukannya dengan "sebelah mata saja" dan kita bekerja hanya berdasarkan pengalaman saja bukan berpedoman pada prosedur yang berlaku. 2. Ada unsur spekulatif, berharap mudah-mudahan tidak ketahuan/lolos atau selamat dari kesalahan. 3. Bekerja teburu-buru, ingin cepat selesai agar bisa segera pulang. *Habit - Behavior - Character - Culture* Sesuatu hal yang dilakukan secara berulang-ulang maka akan menjadi kebiasaan (*Habit*). Karena sudah terbiasa maka akan terpolo menjadi perilaku (*Behavior*). Perilaku yang tertanam pada diri seseorang secara terus menerus akan tumbuh menjadi Karakter dan bila karakter tersebut menular kepada orang-orang yang berada di sekitarnya akan berubah menjadi kultur.

Pertanyaannya sekarang apakah hal tersebut akan kita jadikan kebiasaan, perilaku, karakter bahkan menjadi kultur di perusahaan kita? Adapun beberapa solusinya antara lain: 1. Hal yang kecil jangan pernah disepelekan, karena bukan tidak mungkin di luar dugaan kita akan berdampak besar sebagaimana pada contoh-contoh di atas. 2. Kunci utama untuk mencegah terjadinya kelalaian dan kesalahan dalam bekerja adalah DISIPLIN dalam membaca, memahami, mematuhi dan mengikuti prosedur yang berlaku. 3.

Bila tidak tahu atau tidak jelas, segera cek *policy* & prosedur yang berlaku, bila kurang jelas segeralah bertanya kepada pihak-pihak yang lebih memahami, bila sudah paham pastikan kembali dan hati-hati ketika mengeksekusi transaksi. Dengan langkah ini kita lebih *prudent* & *confident*. 4. Laksanakan pekerjaan berdasarkan Peraturan & Prosedur yang berlaku, tidak bekerja *based on feeling*, hindari tindakan yang spekulatif dan *self judgment*. 5. Jangan terjebak pada rutinitas, teliti & cermati pada hal-hal / transaksi yang bernilai besar dan hati-hati pada *anomaly transaction*. Tetap menggunakan akal sehat untuk menilai kewajaran transaksi dan prosedur eskalasi sebagai pilihan jika dihadapkan pada transaksi yang mencurigakan. 6. Penuhi *Minimum Control Standard* salah satunya *Basic Control* yang seringkali terabaikan yaitu: *Dual Control & Dual Custody Verification & Validation Confirmation Escalation & Approval Documentation* (*Evidence is must, not promise*).

Risiko operasional muncul kapan saja dan terjadi dimana saja, kita tidak dapat menghindari apa yang tidak kita lihat. Risiko operasional adalah bahaya terselubung yang terdekat dengan kita. Sebagian besar risiko dan kerugian operasional timbul karena faktor *PEOPLE* (manusia), dan terkait dengan hal itu sebagian besar disebabkan oleh faktor kelalaian,

kesalahan serta rendahnya integritas (*Fraud*). Manusia sebagai pembuat aturan & proses, yang merubah, yang menjalankan sekaligus mengawasi jalannya aturan tersebut termasuk melanggarnya. Demikian pula dengan system, manusia yang membuat, menggunakan/memanfaatkan sekaligus menyalahgunakan system tersebut, selain itu manusia lalai dan melakukan kesalahan ketika menggunakan system itu. Sekali lagi faktor kelalaian dan *overservice* serta *overtrust* perlu menjadi perhatian kita bersama yang menuntut peran aktif kita semua untuk meminimalisirnya.

Kita seringkali tergelincir karena hal sepele karena kita menganggapnya sepele. Mengabaikan risiko operasional akan menimbulkan berbagai masalah & kerugian. 4. Disiplin itu perlu pendekatan *top to bottom*. Leaders harus menjalankan disiplin tersebut melalui keteladanan dalam perbuatan (*walk the talk*) dan secara konsisten staff dapat merasakan bahwa pemimpin menjadikan "kepatuhan dan disiplin" sebagai prioritas dalam penilaian kinerja. "Jangan membenarkan kebiasaan, tetapi biasakanlah bekerja dengan benar".



#### **PROFIL PENULIS**

**Tommy Perucho**

HR Internal Communication Specialist - PT Bank CIMB Niaga Tbk

# DAFTAR BUKU IKATAN BANKIR INDONESIA

Pemesanan buku melalui Sekretariat IBI dengan:

Sdri. Dewi: 021-75901547 atau email: katri.dewi@ikatanbankir.or.id

TELAH  
TERBIT



## PROFIL IBI

Ikatan Bankir Indonesia (IBI) berdiri pada 12 Desember 2005 sebagai hasil merger antara Institut Bankir Indonesia dengan Bankers Club Indonesia. Pendirian tersebut disaksikan oleh Gubernur Bank Indonesia dan Menteri Keuangan RI. Visi IBI adalah menjadi asosiasi profesi bankir di Indonesia yang memberikan manfaat bagi anggotanya dalam bidang pengembangan profesi, praktik perbankan yang sehat, dan penerapan tata kelola yang baik untuk membantu pemerintah mengembangkan ekonomi nasional yang kuat melalui 6 kegiatan utama: (i) Menyatukan bankir dari seluruh bank yang beroperasi di Indonesia; (ii) Meningkatkan profesionalisme dan integritas bankir; (iii) Membantu para anggota; (iv) Menyediakan sertifikasi kompetensi profesi bagi para anggota; (v) Menjadi mitra profesional bagi otoritas perbankan dan pemerintah untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat; dan (vi) Mewujudkan anggota yang disiplin melalui Kode Etik Bankir Indonesia.

## PROFIL LSPP

Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) didirikan oleh IBI, Perbanas, Himbara, Asbisindo, Asbanda, dan Perbarindo pada tahun 2006 di bawah lisensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). LSPP menyediakan sertifikasi untuk 9 unit kompetensi yaitu Manajemen Risiko, Audit Internal, *General Banking*, *Treasury Dealer*, *Compliance*, *Funding and Services*, *Operations*, *Credit* and *Wealth Management*. Sertifikasi kompetensi yang dikelola oleh LSPP meliputi 3 aspek yang ditentukan oleh BNSP yaitu Pengetahuan, Keahlian, dan Perilaku, untuk menghadapi tantangan industri modern perbankan. Sejak 2008 sampai dengan 2017, LSPP telah mensertifikasi tidak kurang dari 144.000 bankir dari seluruh bank di Indonesia.

## IKATAN BANKIR INDONESIA

Menara IBI Lantai 2  
Jl. Fatmawati No. 2-4 Jakarta 12430,  
Cilandak - Jakarta Selatan  
Phone : (+62) 21 75901547 ext.: 203  
Email : sekretariat@ikatanbankir.or.id  
[www.ikatanbankir.or.id](http://www.ikatanbankir.or.id)

Bankers  
Update

BULETIN  
IKATAN  
BANKIR  
INDONESIA

Bankers Update merupakan buletin yang diterbitkan secara periodik oleh Bidang Riset, Pengkajian, dan Publikasi dan Bidang komunikasi Ikatan Bankir Indonesia.