

Manajemen risiko reputasi pada perbankan Syariah: Studi literature review

Nur Aulia Keysha Mayasari

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: keyshasnmptn@gmail.com

Kata Kunci:

Risiko Reputasi; Perbankan Syariah; Manajemen Risiko; Studi Literatur; Perbankan

Keywords:

Reputational Risk; Islamic Banking; Risk Management; Literature Study; Bank

ABSTRAK

Masa depan lembaga perbankan sangat bergantung pada kemampuannya dalam manajemen perbankan itu sendiri. Utamanya dengan manajemen risiko yang akan timbul dalam proses berlangsungnya kegiatan yang ada di perbankan. Dalam hal ini bertujuan untuk menghadapi berbagai perubahan pesat yang akan terjadi kedepannya. Kondisi yang memiliki potensi terhadap risiko perbankan yang akan terjadi tentu harus ditanggulangi dan ditangani sebaik mungkin. Maka dari itu perbankan syariah memiliki manajemen risiko salah satunya adalah risiko reputasi. Risiko reputasi dalam perbankan merupakan sebuah anggapan atau citra yang telah tertanam pada

seorang nasabah dan pemangku kepentingan perbankan. Reputasi inilah yang akan memunculkan persepsi baik dan buruknya oleh khayalak yang dilakukan oleh bank. Reputasi merupakan sebuah aset tak terlihat yang semestinya dimiliki oleh lembaga perbankan. Karena reputasi merupakan salah satu kunci keberhasilan bank dalam memenuhi keinginan berbagai pemangku kepentingan. Risiko reputasi ini biasanya muncul karena didasarkan dari risiko-risiko yang lainnya. Seperti risiko likuiditas, risiko operasional maupun risiko kredit. Maka dari itu, perlunya memahami risiko-risiko lain yang ada kaitannya dengan risiko reputasi. Adapun manajemen risiko ialah suatu rangkaian metode dan juga langkah-langkah yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan segala risiko yang tumbuh dalam serangkaian kegiatan perbankan. Analisis penelitian ini dilakukan analisis secara deskriptif melalui studi literatur review.

ABSTRACT

The future of banking institutions really depends on their ability to manage banking itself. Primarily with risk management that will arise in the process of carrying out activities in banking. In this case, the aim is to face various rapid changes that will occur in the future. Conditions that have the potential for banking risks that will occur must of course be addressed and handled as best as possible. Therefore, Islamic banking has risk management, one of which is reputation risk. Reputation risk in banking is an assumption or image that has been embedded in a customer and banking stakeholders. This reputation will give rise to good and bad perceptions by the public about the bank. Reputation is an invisible asset that should be owned by banking institutions. Because reputation is one of the keys to a bank's success in fulfilling the wishes of various stakeholders. This reputation risk usually arises because it is based on other risks. Such as liquidity risk, operational risk and credit risk. Therefore, it is necessary to understand



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

other risks that are related to reputation risk. Risk management is a series of methods and steps used to identify, measure and control all risks that arise in a series of banking activities. This research analysis was carried out descriptively in the VOSviewer application through a literature review study.

Pendahuluan

Data menunjukkan bahwa penduduk Indonesia lebih memilih layanan perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Ini disebabkan oleh peningkatan kesadaran masyarakat muslim tentang pengelolaan keuangan secara syariah. Akibatnya, perbankan syariah di Indonesia memiliki gap pasar yang semakin besar. Semakin banyak orang muslim yang membutuhkan perbankan untuk masuk ke sektor ekonomi yang tidak melanggar syariat Islam, terutama dalam hal perdagangan dan menggunakan jasa perbankan.

Bank syariah memiliki risiko yang lebih kompleks dibandingkan dengan jenis bisnis lainnya. Perbankan syariah memiliki risiko yang lebih kompleks, dan penerapan manajemen resiko adalah masalah yang sama. Ini adalah masalah yang rumit bagi bisnis, konsumen, masyarakat umum, dan stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Bank syaria'ah menghadapi banyak risiko. Ini termasuk risiko kredit, pasar, reputasi, likuiditas, dan risiko operasional.

Maka dari itu, diharapkan kinerja optimal dari pimpinan, staf, sistem, jaringan, teknologi, produk, dan layanan perbankan syariah. Semakin banyak perubahan yang terjadi saat ini, terutama globalisasi dan inovasi teknologi keuangan (fintech), membuat manajemen perbankan syariah lebih siap untuk menghadapi resiko. Kegiatan perbankan Syariah selalu membawa risiko yang dapat mengganggu kinerja bank.

Upaya untuk mengelola risiko diperlukan untuk mengendalikan risiko yang dapat mengganggu kinerja bank tersebut. Kondisi perubahan dapat meningkatkan risiko perbankan Islam, yang harus menangani semua risiko ini secara menyeluruh. Untuk mengurangi risiko, bank harus menerapkan manajemen risiko. Kemampuan manajemen perbankan Islam untuk mengatasi berbagai transformasi yang cepat terjadi saat ini sangat penting untuk masa depan perbankan.

Studi sebelumnya menemukan beberapa metrik yang menunjukkan risiko reputasi perbankan. Transparansi dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan adalah beberapa contohnya. Tata kelola yang baik dan etika bisnis adalah komponen kebijakan sumber bisnis dan pemasaran produk. Pelanggaran etika bisnis dapat merusak reputasi perbankan syariah, jadi pemilik harus menjaga reputasi perusahaan dengan menghindari pelanggaran etika. Selain itu, indikator risiko reputasi perbankan lainnya termasuk reputasi pemilik dan perusahaan yang terkait, serta peristiwa yang mempengaruhi reputasi. Misalnya, kredibilitas masyarakat mendorong perbankan untuk memiliki banyak nasabah. Menurut penelitian, pelanggan bank syariah memilih berbagai produk dan kompleks. Selain itu, mereka menemukan bahwa banyak kerja sama dan materialitas yang terjadi antara bank syariah dan mitranya. Jika mitra bisnis

tidak memahami cara produk atau jasa digunakan, kepemilikan produk yang luas dan kolaborasi dengan mitra bisnis yang baik dapat membahayakan reputasi mereka.

Pembahasan

Manajemen Risiko

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI tahun 2011, perbankan Syariah harus menghadapi risiko-risiko berikut: kredit, pasar, likuiditas, operasional, hukum, reputasi, risiko strategis, kepatuhan, imbal hasil, dan investasi. Selain itu, istilah "manajemen risiko" juga mengacu pada kumpulan metode dan teknik yang digunakan untuk mengukur, menemukan, dan mengelola risiko yang berkaitan dengan bisnis. Kemampuan untuk memahami dan mempertimbangkan kemungkinan akibat dari ketidakpastian suatu peristiwa sehingga dapat ditangani dengan cara yang disebut manajemen risiko (Oktaviana, Ulfi Kartika, n.d.).

Untuk menemukan, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang muncul dari kegiatan bank, manajemen risiko adalah kumpulan tindakan dan teknik yang dikenal sebagai manajemen risiko. Yang paling penting dalam menerapkan manajemen risiko adalah memastikan bahwa kegiatan usaha bank tetap terkendali pada batas yang dapat diterima dan menguntungkan bagi bank, terlepas dari perbedaan dalam struktur pasar, ukuran, dan komposisi.

Kualitas implementasi manajemen risiko ditentukan oleh penilaian seberapa baik sistem manajemen risiko berfungsi. Ini menunjukkan seberapa baik implementasi manajemen risiko bank memenuhi prinsip-prinsip manajemen risiko bank umum. Diharapkan bahwa perusahaan mampu mengelola informasi risiko yang terkait dengan perusahaan melalui penggunaan alat pengambilan keputusan yang cermat dan tepat. Informasi ini termasuk informasi negatif dan positif tentang aspek risiko manajemen.

Enam tujuan utama manajemen risiko biasanya melindungi perusahaan, membantu dalam membangun kerangka kerja, mendorong manajemen untuk bertindak proaktif, dan memberi tahu mereka untuk berhati-hati. Sekarang ada beberapa jenis risiko dalam manajemen risiko, yaitu risiko operasional, risiko bahaya, risiko finansial, dan risiko strategis. Diharapkan bahwa bank umum syariah dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kesehatan dan ukuran bisnis mereka serta memanajemen resiko dengan baik untuk meningkatkan keuntungan mereka (Guntur Kusuma Wardana, n.d.).

Risiko Reputasi

Reputasi berharga karena dapat menciptakan nilai. Reputasi perusahaan adalah salah satu aset yang paling sulit untuk dilindungi karena dianggap sebagai salah satu aset yang paling penting untuk memberikan keunggulan kompetitif. Perubahan lingkungan seperti penurunan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan media dan saluran komunikasi global menempatkan organisasi dalam bahaya yang lebih besar. Karena reputasi organisasi adalah nilai tidak berwujud yang dipertaruhkan, risiko reputasi bergantung pada persepsi, sehingga lebih sulit untuk mengelola daripada risiko konvensional. Jika bank ingin bertahan dalam jangka panjang, mereka harus

memahami dan mengelola risiko dengan baik. Ini karena risiko reputasi dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan, kredibilitas, keuntungan, dan bahkan kehilangan bisnis (Wahyu & Budianto, n.d.)

Pemangku kepentingan memiliki pandangan negatif tentang reputasi. Dalam hal bank syariah, risiko reputasi yang berasal dari pelanggaran syariah atau rumor tentang mereka dapat menyebabkan hilangnya desentralisasi. Risiko reputasi dapat didefinisikan sebagai potensi persepsi negatif dari konsumen, pesaing, dan pemilik modal yang dapat mempengaruhi kepercayaan suatu lembaga keuangan untuk mempertahankan keberadaan, hubungan bisnis, dan sumber pendanaan.

Ketika bank menghadapi risiko reputasi karena praktik bisnis yang tidak etis, kesalahan internal, atau kegagalan untuk memenuhi kewajiban mereka terhadap pelanggan dan masyarakat, ini dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan dan kredibilitas bank, dan pada gilirannya mengurangi laba dan meningkatkan biaya yang terkait dengan penyelesaian masalah tersebut. Risiko reputasi juga dapat mempengaruhi harga saham dan kapitalisasi pasar bank, serta tingkah laku mereka di pasar.

Manajemen Risiko Reputasi

Dalam industri perbankan, ada dua perspektif berbeda tentang reputasi manajemen risiko: risiko appetite dan risiko toleransi. Jumlah risiko yang bersedia diambil sebuah bank atau perusahaan untuk mencapai tujuannya disebut sebagai risiko appetite. Dua contohnya adalah membuat keputusan strategis dan menentukan batas toleransi risiko. Keinginan untuk risiko biasanya ditunjukkan dengan skala atau angka yang menunjukkan tingkat risiko yang dapat diterima oleh perusahaan. Risiko yang dapat ditangani, sebaliknya, mengacu pada seberapa siap seseorang atau organisasi untuk mengambil risiko atau mengalami kerugian untuk mencapai tujuannya. Ini termasuk memahami bagaimana risiko akan mempengaruhi hasil yang diharapkan dan bagaimana perusahaan atau individu akan bereaksi terhadap berbagai situasi risiko. Bank harus memiliki keinginan risiko yang tinggi saat melakukan investasi dan membuat keputusan bisnis. Bank harus memiliki keinginan risiko yang tinggi untuk melakukan investasi dan membuat keputusan bisnis yang dapat membantu mereka mencapai tujuannya, tetapi juga harus memiliki keinginan risiko yang rendah untuk memastikan bahwa mereka tidak mengambil terlalu banyak risiko untuk melindungi dan mempertahankan reputasi yang baik.

Sangat penting bagi bank untuk memiliki kebijakan dan aturan yang jelas untuk mengelola risiko reputasi karena reputasi merupakan aset penting bagi bank dan dapat memengaruhi kinerja bisnis dan citra publiknya. Kebijakan risiko reputasi perbankan menjelaskan bagaimana sebuah bank memahami dan mengelola risiko reputasi yang mungkin dihadapinya. Perbankan memiliki kemampuan untuk beralih karena reputasi risiko mereka.

Indikator Risiko Reputasi

Dalam risiko reputasi ada beberapa indikator yang perlu di perhatikan dengan baik, diantaranya :

1. Pelanggaran etika bisnis ditunjukkan dengan indikator transparansi informasi keuangan dan kolaborasi bisnis dengan pemangku kepentingan lainnya. Perusahaan harus diperhatikan jika melanggar etika dan standar bisnis umum. tidak hanya transparansi informasi keuangan tetapi juga kebijakan sumber daya bank dan promosi produk. Yang paling sering, lembaga perbankan memiliki reputasi yang buruk di mata karyawan dan investornya karena pelanggaran etika bisnis ini. Suatu bank harus mempertahankan reputasinya dengan melakukan etika bisnis yang baik, meskipun reputasinya sudah baik. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan selama menunggu di bank, call center adalah contoh layanan pelanggan.
2. Pemberitaan frekuensi dan materialitasnya, jenis media, dan ruang lingkup adalah indikatornya. Pengurus bank syariah, yang diukur selama periode penilaian, juga termasuk dalam peringkat negatif bank syariah.
3. Salah satu faktor yang meningkatkan risiko reputasi bank syariah adalah pengaruh reputasi pemilik dan stakeholder bank; indikatornya termasuk kredibilitas pemilik dan perusahaan terkait serta peristiwa reputasi pemilik dan perusahaan terkait. Kredibilitas perusahaan sangat memengaruhi reputasinya. Misalnya, kepercayaan masyarakat membuat bank ini memiliki banyak pelanggan. Karena setiap stakeholder memiliki keyakinan yang berbeda, membutuhkan lebih banyak waktu untuk membangun keyakinan mereka sendiri daripada membangun citra perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan reputasi perusahaan adalah dengan memastikan bahwa karyawan perbankan memiliki pengalaman dan keahlian.

Jika manajemen dinilai dengan baik oleh para stakeholder dan jika perusahaan dimiliki oleh pemegang saham yang kuat, risiko reputasi menjadi rendah. Jika pelayanan buruk, risiko reputasi meningkat. Untuk menghindari penilaian negatif terhadap penerapan sistem syariah, yang dapat mengakibatkan publikasi negatif yang mengancam reputasi, prinsip-prinsip syariah harus diterapkan secara konsisten.

Kesimpulan dan Saran

Bank Syariah yang menjalankan operasinya berdasarkan prinsip syariah dapat menghadapi risiko reputasi jika anggapan negatif berasal dari nasabah, pemegang saham, atau hubungan bisnis, yang dapat mempengaruhi upaya bank untuk mengembangkan bisnisnya sesuai dengan strategi saat ini. Apabila bank syariah menjalankan bisnisnya sesuai dengan kepatuhan dan syariat, kredibilitas mereka akan tetap terjaga. Bisnis mereka didasarkan pada nilai Syariah, yang membantu menjaga seluruh kegiatan operasi sesuai Syariah dan memberi mereka keuntungan dalam persaingan.

Selain itu, perlu diingat bahwa perbankan syariah sangat membutuhkan metode dan prosedur untuk menganalisis, mengawasi, dan mengukur resiko yang mungkin muncul selama operasi bisnis. Perbankan, sebagai lembaga keuangan islam, dapat melindungi reputasinya dari bahaya melalui pemantauan risiko yang efektif. Hal yang paling penting dalam mengelola risiko reputasi adalah menyusun kebijakan internal

tentang risiko reputasi dan menguraikan langkah-langkah komprehensif untuk mengelola risiko reputasi.

Daftar Pustaka

- Eka Wahyu Hestya Budianto (2023). *Pemetaan Penelitian Risiko Reputasi Pada Perbankan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review*. Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan) Volume 8, No.1, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Qothrunnada, Guntur Kusuma Wrdana. (2021). Analisis Tingkat Kesehatan dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pertumbuhan Laba Bank Umum Syariah di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Islam*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Ulfi Kartika Oktaviana, M Shobur Handoko. (n.d.). *Praktek Manajemen Risiko BPRS Di Jawa Timur*. Fakultas Ekonomi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Afrizal, Siregar, S., & Sugianto. (2022). Studi Literatur Kritis Risiko Reputasi pada Manajemen Risiko Perbankan Syariah. *Jurnal EMT KITA*, 6(1), 147–157.
<https://doi.org/10.35870/emt.v6i1.548>
- Amanu, N. (2021). Kajian Fiqih Berbasis Margin Murabahah dan Kaitannya Dengan Risiko Reputasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 501.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1558>
- El Junusi, R. (n.d.). *Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah*.
- Fauziah, S. (2019). *MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PERBANKAN SYARIAH* (Vol. 3, Issue 1).
<https://kp.unisbank.ac.id/mengenal-risiko-inheren-di->
- Rahmany, S., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bengkalis, S. (n.d.). *Manajemen Risiko Reputasi dalam Pasar Modal Syariah* (Vol. 8, Issue 2).
<https://ejournal.stiesyariahbengkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna>
- Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*. (2020).
<https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks>