



**TINJAUAN PERAN *HUMAN CAPITAL* DALAM MENDUKUNG
PENGENDALIAN RISIKO OPERASIONAL
DI BRI KANWIL JAKARTA 1**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Desy Viola Nanda Gultom
2310101046**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
DIPLOMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA 2026**



**TINJAUAN PERAN *HUMAN CAPITAL* DALAM MENDUKUNG
PENGENDALIAN RISIKO OPERASIONAL
DI BRI KANWIL JAKARTA 1**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**Desy Viola Nanda Gultom
2310101046**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
DIPLOMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA 2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Desy Viola Nanda Gultom

NIM : 2310101046

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2026

Yang menyatakan, materai



Desy Viola Nanda Gultom

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desy Viola Nanda Gultom
NIM : 2310101046
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Diploma Tiga Perbankan & Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

TINJAUAN PERAN *HUMAN CAPITAL* DALAM Mendukung Pengendalian RISIKO OPERASIONAL DI BRI KANWIL JAKARTA 1

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Juni 2026

Yang menyatakan, materai



Desy Viola Nanda Gultom

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PERAN *HUMAN CAPITAL* DALAM MENDUKUNG PENGENDALIAN RISIKO OPERASIONAL DI BRI KANWIL JAKARTA 1

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DESY VIOLA NANDA GULTOM

2310101046

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 2 Juli 2026 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Subur, S.E., M.M

Ketua Penguji



Nurendah Shinta Rachmawati, S.E., M.B.A

Penguji I



Tri Siswantini, S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M

Ketua Jurusan



Mira Rahmi, S.E., M.B.A

Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 2 Juli 2026

BERITA ACARA TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 2 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Desy Viola Nanda Gultom

NIM : 2310101046

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

**Tinjauan Peran Human Capital dalam Mendukung Pengendalian Risiko Operasional di
BRI Kanwil Jakarta I**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang***, dengan Nilai Rata-Rata 91,50
dan Nilai Huruf ...A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Subur, S.E., M.M	Ketua	
2	Nurendah Shinta Rachmati, S.E., M.B.A	Anggota I	
3	Tri Siswantini, S.E., M.M	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 2 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

TINJAUAN PERAN *HUMAN CAPITAL* DALAM MENDUKUNG PENGENDALIAN RISIKO OPERASIONAL DI BRI KANWIL JAKARTA 1

Oleh :

Desy Viola Nanda Gultom

ABSTRAK

Risiko operasional merupakan salah satu risiko yang dihadapi industri perbankan dan dapat berasal dari faktor sumber daya manusia, seperti *Human Error*, kurangnya kompetensi, ketidakpatuhan terhadap prosedur, serta lemahnya budaya kerja dan integritas. Oleh karena itu, *Human Capital* memiliki peran penting dalam mendukung pengendalian risiko operasional. Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan peran *Human Capital* serta menguraikan berbagai program *Human Capital* yang mendukung pengendalian risiko operasional di BRI Kantor Wilayah Jakarta 1. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa *Human Capital* berperan dalam mendukung pengendalian risiko operasional melalui berbagai program pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, yaitu pendidikan pegawai, *Assessment* kompetensi dan *Behavior Assessment*, *Talent Management*, *Development Plan*, monitoring dan pengawasan pegawai, serta penguatan budaya kerja dan integritas. Program-program tersebut saling melengkapi dalam meningkatkan kompetensi, kepatuhan, dan profesionalisme pegawai sehingga mendukung efektivitas pengendalian risiko operasional di BRI Kantor Wilayah Jakarta 1.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia; Human Capital; Risiko Operasional dan Pengendalian; BRI.

***AN OVERVIEW OF THE ROLE OF HUMAN CAPITAL IN
SUPPORTING OPERATIONAL RISK CONTROL
AT BRI JAKARTA REGIONAL OFFICE***

By :

Desy Viola Nanda Gultom

ABSTRACT

Operational risk is one of the risks faced by the banking industry and may arise from Human Resource factors, such as Human Error, lack of competence, non-compliance with procedures, and weak work culture and integrity. Therefore, Human Capital plays an important role in supporting operational risk management. This final project aims to explain the role of Human Capital and describe various Human Capital programs that support operational risk management at BRI Jakarta Regional Office 1. The study employed a descriptive method with a qualitative approach through observation, interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that Human Capital supports operational risk management through various Human Resource management and development programs, including employee education, competency Assessment and Behavior Assessment, Talent Management, Development Plan, employee monitoring and supervision, as well as strengthening work culture and integrity. These programs complement one another in improving employee competence, compliance, and professionalism, thereby supporting the effectiveness of operational risk management at BRI Jakarta Regional Office 1.

Keywords: Human Resources; Human Capital; Operational Risk Management; BRI.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih karunia, penyertaan, hikmat, kesehatan, serta berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tinjauan Peran *Human Capital* dalam Mendukung Pengendalian Risiko Operasional di BRI Kantor Wilayah Jakarta 1”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari doa, dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Mama dan Papa tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, perhatian, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dr. Jubaedah Nawir, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Mira Rahmi, S.E., M.B.A., selaku Koordinator Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Tri Siswantini, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabaran selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Pimpinan, staf, dan seluruh pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Jakarta 1, khususnya pada bagian *Human Capital* , yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta memberikan pengalaman, pengetahuan, bimbingan, dan pembelajaran yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pelayanan, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

7. Teman-teman Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, khususnya sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, bantuan, semangat, canda tawa, kebersamaan, dan kenangan indah yang telah dibagikan. Penulis merasa sangat bersyukur dapat mengenal, belajar, dan bertumbuh bersama kalian. Semoga persahabatan, kebersamaan, dan tali silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga meskipun nantinya kita menempuh perjalanan dan impian masing-masing.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan, semangat, serta berbagai bentuk kebaikan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan berharap segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan referensi mengenai peran *Human Capital* dalam mendukung pengendalian risiko operasional pada industri perbankan.

Jakarta, 22 Juni 2026



Desy Viola Nanda Gultom

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan.....	7
I.3 Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Pengertian Bank.....	9
II.2 Fungsi Bank	10
II.3 Usaha Perbankan	11
II.4 Pengertian <i>Human Resource</i> dan <i>Human Capital</i>	11
II.5 Fungsi <i>Human Capital</i>	13
II.6 Peran <i>Human Capital</i> dalam Organisasi.....	15
II.7 Risiko dalam Perbankan	18
II.7.1 Jenis-Jenis Risiko Perbankan	19
II.6.2 Pengertian Risiko Operasional	22
II.6.3 Faktor Penyebab Risiko Operasional	25
II.7 Pengendalian Risiko Operasional	28
II.8 Peran <i>Human Capital</i> dalam Mendukung Pengendalian Risiko Operasional	30

BAB III METODE PENULISAN.....	34
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	34
III.2 Deskripsi Data dan Informasi	36
III.3 Teknik Pengolahan Data dan Informasi.....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
IV.1 Profil Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	40
IV.1.1 Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	41
IV.1.2 Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	41
IV.2 Struktur organisasi BRI Kanwil 1	42
IV.2.1 <i>Unit core Business</i>	43
IV.2.2 <i>Area Office</i> dan <i>Branch Office</i>	43
IV.3 Bidang Usaha PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	46
IV.4 Risiko Operasional yang Berasal dari Faktor Sumber Daya Manusia	47
IV.4.1 Risiko Akibat <i>Human Error</i>	47
IV.4.2 Risiko Akibat Kurangnya Kompetensi	48
IV.4.3 Risiko Akibat Ketidakpatuhan.....	49
IV.4.4 Risiko Akibat Lemahnya Budaya Kerja dan Integritas.....	49
IV.5 Peran <i>Human Capital</i> dalam Mendukung Pengendalian Risiko Operasional.....	50
IV.5.1 Program Pendidikan Pegawai	50
IV.5.2 <i>Assessment</i> Kompetensi dan <i>Behavior Assessment</i>	52
IV.5.3 <i>Talent Management</i>	54
IV.5.4 <i>Development Plan</i>	55
IV.5.5 Monitoring dan Pengawasan Pegawai	57
IV.5.6 Penguatan Budaya Kerja dan Integritas	59
IV.6 Hasil Analisis	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
V.1 Simpulan	64
V.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	70
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hubungan Program <i>Human Capital</i> dengan Risiko Operasional yang Dikendalikan	61
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dana Gereja Rp 28 Miliar Digelapkan.....	2
Gambar 2. Kasus Dugaan Kredit Fiktif Senilai Rp122 Miliar.....	3
Gambar 3. kasus kredit fiktif yang melibatkan pegawai bank BUMN	3
Gambar 4. Struktur Perusahaan.....	42
Gambar 5. Struktur Departemen Human Capital	44
Gambar 6. Kegiatan Pendidikan dan Pengembangan Pegawai BRI Kanwil Jakarta1	51
Gambar 7. Assessment Kompetensi dan Behavior Assessment Pegawai	52
Gambar 8. Talent Card Pegawai.....	54
Gambar 9. Development Plan Pegawai.....	56
Gambar 10. Monitoring dan Pengawasan Pegawai	58
Gambar 11. Penguatan Budaya Kerja dan Integritas Pegawai.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Indikator Risiko Operasional
- Lampiran 2. Gambar Struktur Perusahaan
- Lampiran 3. Gambar Struktur HC
- Lampiran 4. Kegiatan Pendidikan dan Pengembangan Pegawai BRI Kanwil Jakarta 1
- Lampiran 5. Assessment Kompetensi dan Behavior Assessment Pegawai
- Lampiran 6. Talent Card Pegawai
- Lampiran 7. Development Plan Pegawai
- Lampiran 8. Monitoring dan Pengawasan Pegawai
- Lampiran 9. Penguatan Budaya Kerja dan Integritas Pegawai
- Lampiran 10. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 11. Kartu Monitoring