

MAKSIMALISASI NILAI PERBANKAN SYARIAH MELALUI TEKNOLOGI PELAYANAN  
NASABAH TERKINI PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH CABANG  
LHOKSEUMAWE

Lianti<sup>1)</sup> Nursyidah<sup>2)</sup> Luisha Maizura<sup>3)</sup>

<sup>1,2)</sup>Dosen Politeknik Negeri Lhokseumawe <sup>3)</sup>Mahasiswa Politeknik Negeri Lhokseumawe

**Abstract :** *This study aims to determine the maximum value of sharia banking which is included in the company's development strategy required by the Indonesian Bank. Banking business as high level if bussiness in competence for product and supply needs an effective development strategies to win the competition. The purpose of the study was to determine the development of technology, especially customer service associated with the financial capacity of Islamic Banking to meet the demand for these tecnologies in order to create added value for islamic banking and achieve an index of customer maximum satisfaction and analysis of the value of customer satisfaction for banking service. Result from this study is the customer wants maximum service such as guarantees for customer complain, the technological development of Islamic Banking which is not rated maximally, and the development of the technology, whereas the financial analysis of Islamic Banking is able to develop the technology.*

**Keywords:** *Banking Technology, Value Banking, Customer satisfaction index*

## PENDAHULUAN

Ekonomi Islam merupakan suatu sistem ekonomi yang berlandaskan Al-Qur'an yang mengutamakan nilai-nilai agama serta etika yang baik dalam suatu kegiatan ekonomi. Salah satu kegiatan ekonomi syariah yakni dengan didirikannya perbankan syariah. Perkembangan perbankan syariah merupakan hal yang menarik bagi kalangan akademis maupun praktisi.

Sementara itu ada pula fenomena yang terjadi pada Bank Negara Indonesia Syariah berdasarkan wawancara, ditemukan adanya keluhan-keluhan seperti kurangnya ketersediaan ATM, lamanya pengembalian dana ke rekening nasabah jika ada kesalahan pendebitan, kurangnya promo hadiah yang menggiurkan dan kurangnya pengetahuan nasabah mengenai perhitungan akuntansi untuk setiap produk.

Bank syariah adalah lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (masyir), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), prinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.

Maksimalisasi yaitu tindakan atau proses peningkatan ke tingkat tertinggi. Bisnis adalah organisasi yang menghasilkan barang dan jasa, atau biasa disebut juga perusahaan. Bisnis atau perusahaan melakukan kegiatan operasional bertujuan untuk memaksimalkan profit dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup

perusahaannya. Setiap perusahaan berusaha untuk meraih keuntungan atau memperoleh profit semaksimal mungkin. Hal ini dikarenakan profit yang diperoleh digunakan sebagai modal dalam operasional perusahaan selanjutnya. Profit berkaitan dengan empat faktor yaitu demand (kebutuhan), potensial profit, market (pasar), dan revenue (pendapatan). Keempat faktor ini menunjang terjadinya opportunities (kesempatan).

## TINJAUAN TEORITIS

### Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari kata Banque dalam bahasa Prancis, dan dari kata Banco dalam bahasa Itali, yang berarti peti atau lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti emas, peti berlian, peti uang dan sebagainya. Menurut Sudarsono (2010) pada umumnya yang *pengertian bank syariah* adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang yang merupakan barang dagangan utamanya.

### Maksimalisasi Nilai Perbankan

Maksimalisasi nilai perbankan adalah memaksimalkan nilai sahamnya. Arti memaksimalkan nilai perusahaan berarti memaksimalkan nilai sekarang semua

keuntungan dimasa datang yang akan diterima oleh pemilik perusahaan, dan lebih menekankan pada aliran hasil bukan sekedar laba bersih dalam pengertian akuntansi. Memaksimalkan kemakmuran pemegang perusahaan / pemilik perusahaan tidak mengingkari adanya *social objective* dan kewajiban sosial. Metrik untuk menilai perusahaan adalah *enterprise value* (EV). Memaksimalisasi EV sebaiknya menjadi tujuan perusahaan dalam menjalani operasional bisnisnya. Ada 3 hal utama yang dapat dilakukan untuk dapat mencapainya, yaitu : kesehatan jangka panjang perusahaan, ESG (*Environmental, Social dan Governance*) serta Komunikasi dan keterbukaan terhadap pemegang saham.

Kelebihan memaksimalkan nilai perusahaan atau kemakmuran pemegang saham adalah secara konseptual jelas sebagai pedoman didalam pengambilan keputusan yang mempertimbangkan faktor resiko. Dalam pencapaian tujuan tersebut manajemen keuangan harus dapat menyeimbangkan kepentingan pemilik, kreditor dan pihak lain yang berkaitandengan perusahaan. Memasikumkan kemakmuran pemegang saham atau pemilik perusahaan tidak mengingkari adanya *social objectives* atau kewajiban sosial. Tanggung jawab sosial adalah satu aspek penting dari tujuan perusahaan, maksudnya :

1. Keberhasilan memaksimalkan nilai perusahaan akan memberikan sumbangan yang berarti kepada lingkungan sosial secara keseluruhan.
2. Pengaruh (dampak) lingkungan eksternal seperti polusi, keselamatan kerja, keamanan produk juga harus diperhitungkan.
3. Kepekaan terhadap faktor eksternal merupakan salah satu syarat penting agar perusahaan dapat tetap mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.
4. Perusahaan harus dapat memaksimalkan kemakmuran pemegang saham dalam kendala legal dan sosial dan bertanggung jawab terhadap perubahan lingkungan.

#### **Maksimalisasi Nilai Perusahaan**

Nilai perusahaan merupakan kondisi tertentu yang telah dicapai oleh suatu perusahaan sebagai gambaran dari kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan setelah melalui suatu proses kegiatan selama beberapa tahun, yaitu sejak perusahaan tersebut didirikan sampai dengan saat ini. Meningkatnya nilai perusahaan adalah sebuah

prestasi, yang sesuai dengan keinginan para pemiliknya, karena dengan meningkatnya nilai perusahaan, maka kesejahteraan para pemilik juga akan meningkat. Nilai perusahaan sangat penting karena dengan nilai perusahaan yang tinggi akan diikuti oleh tingginya kemakmuran pemegang saham (Bringham Gapensi,1996). Semakin tinggi harga saham semakin tinggi pula nilai perusahaan. Nilai perusahaan yang tinggi menjadi keinginan para pemilik perusahaan, sebab dengan nilai yang tinggi menunjukkan kemakmuran pemegang saham juga tinggi. Kekayaan pemegang saham dan perusahaan dipresentasikan oleh harga pasar dari saham yang merupakan cerminan dari keputusan investasi, pendanaan (*financing*), dan manajemen aset.

#### **Teknologi Perbankan**

Teknologi di dunia transaksi perbankan mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu atau nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan oleh bank yang dia gunakan untuk menabung/investasi menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan mobile Handphone sudah banyak diterapkan bank.

#### **Perkembangan Teknologi yang diterapkan dalam Perbankan**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologinya diantaranya meliputi Automated Teller Machine (ATM), Banking Application System, Real Time Gross Settlement System, Sistem Kliring Elektronik, dan internet banking. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah Electronic Banking. Electronic banking mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini. Beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan di “garis depan” atau front end, seperti ATM dan komputerisasi (sistem) perbankan, dan beberapa kelompok lainnya bersifat back end, yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh

lembaga keuangan, merchant, atau penyedia jasa transaksi, misalnya electronic check conversion.

### **Kajian Terdahulu**

Untuk menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, serta menghindari anggapan plagiasi terhadap karya tertentu, maka perlu dilakukan *review* terhadap kajian yang pernah ada.

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode-metode penelitian yang digunakan adalah angket (kuesioner). Kuesioner adalah kumpulan dari daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (dalam hal ini disebut responden), dan cara untuk menjawab juga dengan tertulis.

### **Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Data Kualitatif**

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuisisioner dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan. Untuk melengkapi kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini. Penulis memperoleh data yang bersumber dari :

#### **2. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik itu berupa pengisian kuisisioner oleh nasabah yang sudah pada PT BNI Syariah Cabang Lhokseumawe, dan observasi (pengamatan) yang dilakukan terhadap aktivitas nasabah dan kegiatan operasional karyawan BNI Syariah Cabang Lhokseumawe.

### **Pengukuran Variabel**

Pada penelitian ini, data yang tersedia dalam bentuk skala ordinal dengan menggunakan skala likert. Perhitungan yang digunakan pada skala Likert sendiri adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan beberapa pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban.

### **Metode Analisis Data**

#### **Uji Validitas dan Reabilitas**

Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total sehingga menghasilkan item-item korelasi.

Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya. Item-item yang memiliki korelasi negatif atau lebih kecil dari nilai pada tabel maka harus dibuang atau direvisi karena memiliki tingkat validitas yang rendah (Santoso, 2001:264). Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS versi 20. Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikan 5%. Jika nilai korelasi suatu item/pertanyaan lebih kecil dari r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan.

### **Pengujian Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2009:94) menyatakan bahwa hipotesis terbagi dua, yaitu hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Pengertian hipotesis penelitian seperti yang di atas. Selanjutnya hipotesis statistik itu ada apabila penelitian bekerja dengan sampel. Apabila di dalam penelitian tidak menggunakan sampel, maka tidak terdapat hipotesis statistik.

### **Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini digunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Definisi operasional tersebut adalah:

**Tabel:** Definisi Operasional Variabel

No	Variabel yang diukur	Indikator	Pengukuran
1	Teknologi Pelayanan Nasabah (X) adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah.pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan Bank yang saya sangat baik.</li> <li>Keamanan data pribadi tidak perlu dikhawatirkan.</li> <li>Anda dapat bertransaksi internet Banking dimana saja.</li> <li>Anda percaya akan kecanggihan teknologi internet Banking.</li> <li>Anda percaya data pribadi anda aman.</li> </ol>	Likert
2		<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan selalu memenuhi kebutuhan nasabah.</li> <li>Pegawai Bank terampil dalam melayani.</li> <li>Perusahaan selalu menerapkan sistem disiplin.</li> <li>Teknologi di dalam bangunan baik dan bagus.</li> <li>Bank BNI Syariah dapat digunakan untuk segala Transaksi Perbankan.</li> </ol>	Likert

**Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini telah dilaksanakan penyebaran angket kuisisioner kepada 100 orang nasabah BNI Syariah. Penyebaran angket kuisisioner ini dilakukan pada nasabah di kantor

BNI Syariah Cabang Lhokseumawe. Waktu penyebaran kuisisioner ini dilakukan pada bulan Marer 2017 lalu selama 6 hari pada saat jam kerja.

**Tabel:** Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Pria	57	57
Wanita	43	43
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel:** Responden berasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase %
< 20 tahun	34	34
21-30 tahun	19	19
31-40 tahun	22	22
41-50 tahun	15	15
> 51 tahun	10	10
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Sumber :** Data kuisisioner yang telah diolah (2017)

### Analisis Deskriptif

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan nasabah PT BNI Syariah Cabang Lhokseumawe. Survey dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 13 s/d 17 Maret 2017 di PT BNI Syariah Cabang Lhokseumawe dengan mengambil 100 responden.

### Teknologi Pelayanan (X)

Dalam variabel Teknologi Pelayanan ini, ada 5 kuesioner yang meliputi : (1). Keamanan Bank yang saya sangat baik, (2). Keamanan data pribadi tidak perlu dikhawatirkan, (3). Anda dapat bertransaksi internet Banking dimana saja, (4). Anda percaya akan kecanggihan teknologi internet Banking, dan (5). Anda percaya data pribadi anda aman. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel:** Tanggapan Responden terhadap Teknologi Pelayanan (X)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
1	Keamanan Bank pada internet Banking yang saya gunakan sangat baik.	75	23	2	0	0	4,73
2	Keamanan data pribadi di internet Banking tidak perlu dikhawatirkan.	83	16	0	1	0	4,79
3	Anda dapat bertransaksi perbankan dengan internet Banking dimana saja/ tanpa ada batasan tempat.	22	34	31	13	0	3,39
4	Anda percaya akan kecanggihan teknologi internet Banking pada Bank yang anda gunakan.	68	29	2	1	0	4,62
5	Anda percaya data pribadi anda aman sehingga tidak akan mudah diperoleh oleh orang ketiga.	72	25	3	0	0	4,69
Total rata-rata keseluruhan							4,44

Sumber : Data kuisisioner yang telah diolah (2017)

### Maksimalisasi Nilai Perbankan (Y)

Dalam variabel Maksimalisasi Nilai Perbankan ini, ada 5 kuesioner yang meliputi : (1). Perusahaan selalu memenuhi kebutuhan nasabah, (2). Pegawai Bank terampil dalam melayani, (3). Perusahaan selalu menerapkan

sistem disiplin, (4). Teknologi di dalam bangunan baik dan bagus, dan (5). Bank BNI Syariah dapat digunakan untuk segala Transaksi Perbankan. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel:** Tanggapan Responden terhadap Maksimalisasi Nilai Perbankan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
1	Perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah.	30	42	24	4	0	3,90
2	Pegawai Bank terampil dalam melayani nasabah.	72	25	3	0	0	4,69
3	Perusahaan selalu menerapkan sistem disiplin dalam proses kegiatan.	72	25	3	0	0	4,69
4	Teknologi di dalam bangunan baik dan bagus.	6	34	52	8	0	3,22
5	Bank BNI Syariah dapat digunakan untuk segala Transaksi Perbankan.	32	40	25	3	0	3,30
Total rata-rata keseluruhan							3,96

Sumber : Data kuisisioner yang telah diolah (2017)

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen, penulis menganalisa dengan hasil olahan SPSS versi 20. Tingkat validitas dilakukan dengan syarat diatas 0,05 dinyatakan *valid* dan apabila di bawah 0.05 dinyatakan *tidak valid*.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen dapat dikatakan baik bila memiliki koefisien reabilitas 0.6 atau lebih.

### Pembahasan

Untuk memperoleh keyakinan dari model regresi dalam memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kita harus menguji dengan berdasarkan uji T (Uji Parsial) dimana dengan melihat apakah Maksimalisasi nilai perbankan melalui teknologi pelayanan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T hitung sebesar 2,953 dan nilai signifikansi 0,000 dengan begitu Jika dibandingkan dengan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1.66039 hasilnya nilai  $T_{hitung}$  lebih

besar dari  $T_{tabel}$ . Dengan demikian, teknologi pelayanan nasabah (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap maksimalisasi nilai perbankan pada PT BNI Syariah Cabang Lhokseumawe.

Mengingat hasil koefisien regresi teknologi pelayanan nasabah (X) yang diperoleh adalah 0.004 dan  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  serta hipotesis yang telah diungkapkan di bab sebelumnya adalah :

Ho = diduga bahwa Teknologi Pelayanan Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap Maksimalisasi nilai Perbankan pada PT BNI Syariah Cabang Lhokseumawe.

Ha = Diduga bahwa Teknologi Pelayanan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Maksimalisasi Nilai Perbankan pada BNI Syariah Cabang Lhokseumawe.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya teknologi pelayanan nasabah berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap maksimalisasi nilai perbankan. Dan dirumuskan Ho ditolak dan Ha diterima.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah ditentukan oleh penulis mengenai pengaruh Maksimalisasi Nilai Perbankan melalui Teknologi Pelayanan Nasabah pada PT BNI Syariah Cabang

Lhokseumawe pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden nasabah BNI Syariah dengan cara memberikan angket kuisioner dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel Maksimalisasi Nilai Perbankan (Y) melalui Teknologi Pelayanan nasabah (X).
2. Berdasarkan hasil pengolahan, angka R atau korelasi sederhana sebesar 0,286 atau 28,6% yang artinya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian tersebut dapat dikatakan mempunyai hubungan yang tidak terlalu kuat karena tidak mendekati 1 (satu). Angka tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel Maksimalisasi nilai perbankan melalui teknologi pelayanan nasabah.

#### Saran

1. Penulis mengharapkan kepada pihak PT BNI Syariah agar dapat meningkatkan sistem teknologi pelayanan nasabah guna memaksimalkan nilai perbankan pada PT BNI Syariah Cabang Lhokseumawe.
2. Untuk mendukung agar jumlah nasabah PT BNI Syariah yang dapat dicapai dan lebih meningkat sebaiknya pihak manajemen perusahaan yang dalam hal ini adalah bagian pemasaran agar memprogramkan lagi strategi yang lebih terpadu, misalnya memberikan keunggulan-keunggulan tambahan dari jenis produk serta lebih mengencangkan lagi kegiatan promosinya dengan menambah media periklanan melalui media elektronik dan media cetak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah.(1991). *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi. Penerbit UMM. Malang
- Andri Soemitra. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Prenada Media. Jakarta
- Arifin, Zainul. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta : Pustaka Alvabet
- Aritonang dkk, (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Antonio, M. Syafi'i dkk. 2006. *Bank Syariah "Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman"*. Yogyakarta : Ekonisia
- Assegaf Muhammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Unisulla Semarang
- Dewi, Gemala. 2007. *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta : Kencana
- G. Arnold, (2008). *Corporate financial Management 4th edition*. Prentice Hall.
- Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program spss 18*. Edisi VI. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariato, F. dan Sudono, S. (1998) *Perangkat dan Teknik Analisis Investasi di Pasar Modal Indonesia, Edisipertama* : PT. Bursa Efek Jakarta.
- Harmono, (2009) *Manajemen Keuangan Berbasis Balanced Scorecard (Pendekatan Teori,Kasus, Dan Riset Bisnis)*, Bumi Aksara, Jakarta.