

**PERAN MANAJEMEN OPERASIONAL BANK BRI SYARIAH KC
BANJARMASIN DALAM MEMENUHI TRANSAKSI
PENGUNAAN MESIN ATM**

SKRIPSI

OLEH

LUBNA HARIROH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1441 H

**PERAN MANAJEMEN OPERASIONAL BANK BRI SYARIAH KC
BANJARMASIN DALAM MEMENUHI TRANSAKSI PENGGUNAAN
MESIN ATM**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh

Lubna Hariroh

NIM 1601160303

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2020/ 1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lubna Hariroh
NIM : 1601160303
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/24 Januari 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 September 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Lubna Hariroh

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **PERAN MANAJEMEN OPERASIONAL BANK BRI SYARIAH KC BANJARMASIN DALAM MEMENUHI TRANSAKSI PENGGUNAAN MESIN ATM**

Ditulis oleh : Lubna Hariroh

N I M : 1601160303

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2019-2020

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin/ 24 Januari 1999

Alamat : Jl. Pramuka Gg. Teratai Teratai RT. 07 RW. 01 NO. 31E/ 16

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 24 Juni 2020

Pembimbing I



Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP 197901262006041002

Pembimbing II



Luthpi Sahal, S.H.I. M.S.I
NIP 198109212008011008

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Haris Faulidi Asnawi
NIP 197904102005011010

Citra: A. B. (1994) Perbankan Syariah di Indonesia. Bandung: Alfabeta.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PERAN MANAJEMEN OPERASIONAL BANK BRI SYARIAH KC BANJARMASIN DALAM MEMENUHI TRANSAKSI PENGGUNAAN MESIN ATM” ditulis oleh Lubna Hariroh, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Oktober 2020




Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 19600609198303003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.Si (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, SHI, MSI (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, S.E., M.M (Anggota)	3. 
4. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Lubna Hariroh. 2020. PERAN MANAJEMEN OPERASIONAL BANK BRI SYARIAH KC BANJARMASIN DALAM MEMENUHI TRANSAKSI PENGGUNAAN MESIN ATM Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I : Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I., Pembimbing II: Luthpi Sahal, S.H.I, M.S.I

Kata Kunci: Peran, manajemen operasional, mesin ATM

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tren teknologi perbankan dimana manajemen operasional berperan sangat penting untuk menjadikan mesin ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan fee-based income (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank) tetapi juga memperluas jaringan. Adapun manajemen operasional bank BRI syariah memiliki beberapa peran untuk memaksimalkan lagi jumlah nasabah yang ada di BRI syariah Banjarmasin. Pendapatan berbasis komisi atau feed based income menjadi salah satu penopang pertumbuhan kinerja perbankan termasuk pada bank BRI syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran manajemen operasional bank BRI syariah KC Banjarmasin dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM. Dan untuk mengetahui faktor penunjang dan penghambat manajemen operasional bank BRI syariah KC Banjarmasin untuk memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), subjek penelitian BRI syariah Banjarmasin. Data diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi, kemudian hasil wawancara diolah dengan tahap mengklasifikasikan hingga kesimpulan dan dianalisis dengan metode kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peran manajemen operasional BRI syariah KC Banjarmasin dalam hal peningkatan fitur layanan dan fitur mesin ATM, meningkatkan kualitas mesin ATM untuk kenyamanan nasabah meliputi peran dalam meningkatkan kualitas sarana menyangkut kebersihan, kerapian dan keindahan. BRI syariah memiliki mesin ATM dengan teknologi *chip*, dimana tingkat keamanan jauh lebih baik dibandingkan dengan teknologi magnetik. Faktor pendukung peran manajemen operasional meliputi perencanaan penempatan lokasi mesin ATM yang tepat sangat dibutuhkan agar memudahkan nasabah untuk bertransaksi lebih mudah dan efektif, mengembangkan teknologi dan informasi yang menyesuaikan pada zaman, memiliki hubungan intern dan ekstern yang baik agar terciptanya hubungan harmonis antara bank dan karyawan serta antara bank dan nasabahnya. Faktor penghambat berkaitan dengan anggaran dana, karena adanya batasan dana untuk mesin ATM.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Orang Tua dan keluarga besar tercinta terutama kepada abi dan mama,

Dosen Pembimbing, teman, sahabat serta kepada orang-orang

disekitar yang sudah banyak membantu.

Yang selalu memberikan doa, semangat, canda tawa dan kasih sayang

Yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Terima kasih.

MOTTO

**BERANI MENCoba, BERANI GAGAL BERANI BANGKIT!
JANGAN TAKUT AKAN KEGAGALAN TAPI TAKUTLAH
JIKA TIDAK PERNAH MENCoba SAMA SEKALI.**

**PERLAHAN TAPI PASTI, NIKMATI SETIAP
PROSESNYA.**

-SUkSES MILIK ORANG YANG BERANI MENCoba-

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita turunkan kepada panutan Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Manajemen Operasional Bank BRI Syariah KC Banjarmasin dalam Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I selaku dosen I penulis yang memberikan bimbingan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I selaku Penasihat Akademik dosen pembimbing II penulis yang memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu dan Bapak ku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu yang pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah Swt,

semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 18 Agustus 2019

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lubna Hariroh', written in a cursive style.

Lubna Hariroh

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa'	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ث	syin	Sy	es dan ye
ص	Ṡad	Ṡ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa'	Ḍ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
فا	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلْفًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penulisan	11
D. Signifikasi Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	12
F. Kajian Pustaka	13
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Peran	18
B. Manajemen Operasional.....	21
C. Bank Syariah	27
D. Mesin ATM	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	39
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	42
G. Tahapan Penelitian	43
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Penyajian Data.....	45
B. Analisis Data	58
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72