

## 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.