

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang didasarkan pada firman Allah SWT yang termasuk di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah Saw. Agama Islam mengemukakan prinsip pedoman dan beberapa serangkaian aturan bagi semua aspek kehidupan manusia, termasuk aspek ekonomi. (Mirakhor, 2008, hal. 1) Islam memposisikan hubungan kontrak yang unik antara sang Pencipta dan manusia yang didasarkan pada hukum suci yang secara langsung mempengaruhi kerja berbagai sistem sosial, politik, ekonomi dan keuangan. (Mirakhor, 2008, hal. 2) Dengan menerima Islam, seseorang menyetujui untuk melaksanakan aturan-aturan dalam Islam (syariah) mengenai masalah pribadi dan publik. Penerimaan dan kesepakatan ini merepresentasikan kontrak (perjanjian) antara individu dengan Sang Pencipta. (Mirakhor, 2008, hal. 6)

Islam memberi petunjuk mengenai bagaimana caranya dalam menjalani kehidupan dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan yang diinginkannya. Dikarenakan tujuan paling utama dalam agama Islam adalah fallah atau kebahagiaan umat manusia didunia ini maupun di akhirat. (Chaundry, 2012, hal. 38) Allah berfirman dalam Q.S. al-Baqarah /2: 201.

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ

النَّارِ

*Artinya:*

*“Dan diantara mereka ada orang yang berdoa, “Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat, dan lindungilah kami dari azab neraka” .*

Mengenai Syarah ayat di atas, oleh Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid, Imam Masjidil Haram. Tafsir Al- Mukhtashar atau Markaz Tafsir Riyadh Dan di antara manusia terdapat sekelompok orang beriman yang memohon kepada Allah kenikmatan dunia serta memohon agar mendapat surga di akhirat dan agar dijauhkan dari azab neraka. (TafsirWeb, Surah Al-Baqarah ayat 201, 2020)

Manusia merupakan makhluk individu yang memiliki beberapa keperluan hidup, telah disediakan Allah Swt beragam benda yang dapat memenuhi kebutuhannya. Dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup tersebut tidak mungkin dapat diproduksi sendiri oleh individu yang bersangkutan. Dengan kata lain setiap makhluk hidup harus bekerja sama dengan orang lain. Hal ini tentunya harus didukung oleh keadaan yang tentram. Ketentraman akan dapat dicapai apabila terjadi keseimbangan di dalam masyarakat tercapai. (Suharwadi, 2000, hal. 4) Kerja sama merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan, makhluk hidup yang akan dilakukan secara terus menerus dalam jangka waktu yang panjang. Terlebih apabila menyangkut dalam perekonomian umat Islam. Allah berfirman dalam Q.S. al- Maidah/5:2.

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*Artinya:*

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan ) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam hal berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa- Nya.”* (Departemen Agama Republik Indonesia, hal. 107)

Menurut Tafsir Al-Muyassar Kementrian Agama Saudia Arabia, ayat di atas memiliki tafsir Dan tolong-menolonglah kalian wahai orang-orang mukmin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepada kalian dan meninggalkan apa yang terlarang bagi kalian. Dan takutlah kalian kepada Allah dengan senantiasa patuh kepada-Nya dan tidak durhaka kepada-Nya. Sesungguhnya Allah Mahakeras hukuman-Nya kepada orang yang durhaka kepada-Nya, maka waspadalah terhadap hukuman-Nya. (TafsirWeb, Surah Al-Maidah ayat 2, 2020)

Mayoritas penduduk di Indonesia adalah beragama Islam menyebabkan terjadinya banyak kegiatan muamalah dalam rangka untuk memenuhi kegiatan ekonomi dalam dunia bisnis. Dunia bisnis merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan di berbagai forum, baik yang bersifat nasional ataupun internasional. Perusahaan yang bergerak dalam dunia bisnis terdiri dari beragam perusahaan salah satunya perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang disebut dengan lembaga keuangan. Dalam praktiknya lembaga keuangan dapat tergolong ke dalam dua golongan yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan lainnya. (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2014, hal. 2-3)

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang dapat memberikan produk berupa jasa. Lembaga bank merupakan lembaga yang aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain: memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali

uang dalam rekening koran, mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya, membeli dan menjual surat-surat berharga, membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang, memberi jaminan bank. (Muhammad, 2005, hal. 14)

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan ataupun dalam bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2014, hal. 25)

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Nasabah yang menabung di bank Syariah tidak akan diberikan keuntungan bunga melainkan keuntungan yang dinamakan bagi hasil. Bagi hasil yang dimaksud, berbeda dengan bunga. Pada sistem bunga, nasabah akan mendapatkan hasil yang sudah pasti berupa persentase tertentu dari saldo yang disimpannya di bank tersebut. Sedangkan bagi hasil dihitung dari hasil usaha pihak bank dalam mengelola persentase tertentu untuk nasabah dan bank, perbandingan ini disebut nisbah. Misalnya, 60% keuntungan untuk pihak nasabah dan 40% keuntungan untuk pihak bank. (Ali Z. , 2008, hal. 7)

Pengembangan produk pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambah jenis produk yang belum ada. Bank syariah mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk jasa dan layanannya sebagai usaha manajemen operasional

dalam menghadapi perubahan selera, teknologi dan persaingan yang semakin meningkat sehingga dapat mempetemukan keinginan pasar melalui produk bank syariah yang tidak ketinggalan dari produk bank konvensional maupun bank syariah lainnya. (Siagian, 2007, hal. 147)

Konsep operasional bank yang berprinsip syariah yaitu menyalurkan jasa bebas dari bunga atau riba dapat menjadi pilihan untuk semua masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Hikmah yang terkandung dari Qur'an dan Hadis dapat menjadi landasan untuk memahami tentang bagaimana ajaran Islam yang lebih mengutamakan kemaslahatan umat. Jika diperhatikan, keterbukaan dari sistem bagi hasil yang berbeda dengan bunga ini dapat meliputi berbagai aspek ajaran muamalah, yaitu dari persoalan hukum yang tegas dan hak manusia yang mendapatkan keadilan, juga dapat menjadi salah satu dasar Lembaga untuk berjalan dalam dakwah dengan prinsip kemaslahatan umat. Sosialisasi jasa pelayanan produk yang diberikan pihak bank dengan menunjukkan hasil kualitas kinerja, fasilitas serta produknya yang memang tak kalah dengan bank konvensional akan menjadi informasi dan perhatian penting bagi para calon nasabah untuk mengkaji produk keuangan seperti apa yang dijalankan oleh bank secara syariah, sebelum memutuskan menjadi nasabah bank tersebut.

Hal yang penting lainnya juga membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional, selain konsep bagi hasil pada bank syariah, serta bank konvensional dengan konsep bunga yang merupakan riba adalah adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bersifat independen dan kedudukannya sejajar

dengan dewan komisaris bagi kepengurusan Bank Umum Syariah (BUS) dan BPRS. DPS melakukan pengawasan pada bank syariah yang mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) serta norma-norma syariah menyangkut operasionalisasi bank, produk bank dan moral manajemen. (Wirduyaningsih, 2005, hal. 80)

Menurut Pasal 1 angka 12 PBI No.6/24/PBI/2004 disebutkan bahwa: “Dewan Syariah Nasional adalah dewan yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia yang bertugas dan memiliki wewenang untuk menetapkan fatwa tentang produk dan jasa dalam kegiatan usaha bank yang melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah”. Pasal 1 angka 13 PBI No. 6/24/PBI/2004 disebutkan bahwa: “Dewan Pengawas Syariah adalah dewan yang melakukan pengawasan terhadap prinsip syariah dalam kegiatan usaha Bank.” (Anshari, hal. 188)

Perkembangan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin berkembang, membuat persaingan dalam sistem perbankan syariah semakin ketat terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya serupa. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia. Timbulnya tingkat persaingan dalam perbankan syariah ditandai dengan maraknya produk dan jasa yang ditawarkan dalam bank syariah. Sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk menciptakan suatu keunggulan dibanding dengan para pesaing. (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2003, hal. 292)

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank

Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRIsyariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Meningkatnya jumlah pengguna mesin ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah mesin ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan mesin ATM. Tren teknologi perbankan masih 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. Bergabung bank-bank dalam jaringan mesin ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. (Handiman, 2009, hal. 257)

Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah satu bentuk emosi. Disamping itu loyalitas nasabah juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab sikap loyal akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya. (Hidayat, 2011, hal. 59)

Berdasarkan peninjauan awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara singkat kepada manajer operasional bapak Muhammad Hasby dalam bank BRI Syariah Banjarmasin, terdapat tujuh mesin ATM, masing-masing berada di JL. A. Yani Km. 3 No. 147C Kebun Bunga (KC Ahmad Yani), JL. Sultan Adam No. 13 A, Kayu Tangi (KCP Kayu Tangi), JL. Sutoyo S. RT 2 Kel. Teluk Dalam (KCP Sutoyo S), Jl. Brig Jend. Hasan Basri, Pangeran, Kec. Banjarmasin Utara (disamping mesjid hasanuddin majedi), JL. Rantauan Darat (Lapan-lapan market), JL. Mesjid Jami (Mini Market Wardah), dan yang terakhir baru saja dibangun yang berada di kampus UIN Antasari Banjarmasin. Alasan penempatan mesin ATM di beberapa tempat tersebut dikarenakan letak yang strategis, nasabah dapat mengakses lebih cepat dan mudah, pusat bisnis dan peribadatan.

Adapun manajemen operasional di bank BRI Syariah memiliki beberapa peran diantaranya untuk memaksimalkan lagi jumlah nasabah yang ada di BRI Syariah Banjarmasin, mesin ATM dibuat sebagai *fee based* pendapatan bank. Pendapatan berbasis komisi atau *fee based income* (FBI) menjadi salah satu penopang pertumbuhan kinerja perbankan termasuk pada bank BRI Syariah, dan yang terakhir mengenai kerja sama bank BRI Syariah Banjarmasin dengan pihak ke-tiga salah satunya bank BRI Syariah Banjarmasin memiliki mitra kerja sama dengan perguruan tinggi negeri di Kalimantan Selatan, yaitu Universitas Islam Negeri Antasari dan Poliban yang berada di wilayah Banjarmasin. (Operasional, 2019) BRI Syariah juga meresmikan pengoperasian mini banking di UIN Antasari Banjarmasin, keberadaan mini banking itu selai melayani produk dan jasa

perbankan, juga menjadi tempat para mahasiswa untuk mengenal lebih jauh tentang bisnis syariah, para mahasiswa dapat mempraktekkan bagaimana menjadi petugas *teller*, *customer* dan *supervisor*. (Post, 2016)

Nasabah yang melakukan penarikan tunai atau transaksi lain. Dapat melakukan transaksi melalui mesin ATM di perbankan lain yang sudah berkerjasama dengan pihak BRI Syariah Banjarmasin, tetapi ada biaya tambahan dalam sekali transaksi. Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yaitu Nama Akhmad Marjani, merupakan pedagang di pasar baru berumur 44 tahun beralamat di JL.Pramuka komplek Melati iya memberi pendapat bahwa kurangnya mesin ATM Bri Syariah disekitar wilayah perumahan tempat tinggalnya mengakibatkan sulitnya bertransaksi tarik tunai, tidak seperti halnya ATM konvensional lainnya, biasanya sudah terdapat di depan komplek perumahan masyarakat, juga akan menambah biaya tambahan lainnya untuk sampai ke ATM yang ingin dituju maka dari itu juga mempersulit para nasabah untuk melakukan transaksi. (Marjani, 2019)

Nama AINU Rafiq merupakan pedagang ujung murung berumur 24 tahun beralamatkan JL. Mahatkasan komplek kenaungan jaya 2 iya berpendapat bahwa sulitnya menjangkau mesin ATM saat ingin melakukan transaksi tarik tunai dikarenakan mesin ATM yang jauh dari tempat tinggal. Dari beberapa pendapat nasabah yang penulis wawancarai bisa ditarik kesimpulan bahwasanya terbatasnya mesin ATM dan jangkuan tempat mesin ATM mempersulit nasabah untuk bertransaksi tarik tunai. (Rafiq, 2019) Karena di era modern sekarang ini

masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang mudah, praktis dan efisien serta menghemat waktu tanpa adanya biaya tambahan.

Maka dari itu di butuhkan Peran Manajemen Operasional yang baik guna memenuhi kelancaraan Transaksi Penggunaan mesin ATM di kota Banjarmasin. Kualitas manajemen operasional dapat diperoleh dari sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya adalah dengan memberikan kualitas dari dalam dan luar perusahaan. Bank BRI Syariah KC Banjarmasin merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia. Dalam meningkatkan kepercayaan nasabah, maka Bank BRI Syariah KC Banjarmasin memberikan kualitas produk dan manajemen operasional yang lebih baik lagi yang akan berdampak positif bagi perkembangan Bank BRI Syariah KC Banjarmasin. Karena peran manajemen operasional salah satunya berfungsi untuk mengatur kegiatan produksi atau operasional agar dapat dilakukan secara efisien dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM bagi nasabah (Rinaldy, 2019).

Dari keterangan nasabah yang sudah dijelaskan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwasannya terbatasnya mesin ATM dan jangkauan mesin ATM mempersulit nasabah untuk bertransaksi atau penarikan tunai. Karena pada zaman modern sekarang ini sangat dibutuhkan pelayanan yang mudah dan praktis yang dapat menghemat waktu tanpa adanya biaya tambahan untuk nasabah. sehingga semakin menarik penulis untuk meneliti bagaimana peran manajemen operasional dalam memenuhi transaksi nasabahnya terkhusus dalam penggunaan mesin ATM. Bank BRI syariah juga merupakan salah satu bank terbesar dan bank terbaik di Indonesia yang telah menerapkan sistem syariah dalam praktik operasionalnya,

menjadikan peneliti ingin meneliti lebih lanjut bagaimana manajemen operasionalnya apakah sudah berjalan sesuai dengan semestinya, atas dasar latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul **“Peran Manajemen Operasional Bank BRI Syariah KC Banjarmasin dalam Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran manajemen operasional bank BRI Syariah KC Banjarmasin dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM?
2. Apa saja faktor penunjang dan penghambat manajemen operasional bank BRI Syariah KC Banjarmasin untuk memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan di atas secara keseluruhan tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui peran manajemen operasional bank BRI Syariah KC Banjarmasin dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM.
2. Untuk mengetahui faktor penunjang dan penghambat manajemen operasional bank BRI Syariah KC Banjarmasin untuk memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna:

1. Sebagai bahan informasi ilmiah dalam bertambahnya wawasan pengetahuan penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya seputar peran manajemen operasional bank BRI syariah KC Banjarmasin dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM.
2. Sebagai sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan dan pengembangan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Universitas Islam Negeri Antasari dalam ilmu perbankan syariah

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk memperjelas dan menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Peran merupakan aspek yang dinamis dalam kedudukan terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran. Peran merupakan seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala bentuk upaya yang diberikan manajemen operasional bank BRI Syariah kantor cabang Banjarmasin dalam transaksi keuangan nasabah dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM.

2. Manajemen operasional merupakan sebuah usaha pengelolaan secara maksimal dalam penggunaan berbagai faktor produksi, mulai dari sumber daya manusia (SDM), mesin, peralatan (*tools*), dan faktor produksi lainnya dalam proses mengubahnya menjadi beragam produk barang atau jasa. Manajemen operasional menjadi hal penting dalam BRI Syariah KC Banjarmasin, tugasnya pun tergantung, dimulai dari SDM, peralatan, mesin, serta hal lainnya yang memberi pengaruh pada kinerja bank BRI syariah KC Banjarmasin.

#### **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan yang akan diteliti, maka penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul yang akan diteliti oleh:

1. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siti Kholifah (NIM: 1741143334) berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan yang akan diteliti, penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti sebelumnya ini tahun 2018 dengan judul “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik” Skripsi Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Islam Negeri Tulungagung. Dari hasil penelitian ini bahwa. Produk BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik

sudah memenuhi syarat sebagai produk bank syariah yang dapat digunakan oleh masyarakat Indonesia sebagai produk bank syariah yang halal, bebas riba, dan telah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional dan kelayakan produk serta operasional bank syariah. BPR Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik melakukan peningkatan dan perbaikan produk jasa layanan melalui produk-produk baru yang dimunculkan, Aspek-aspek itulah yang menjadi faktor pendukung manajemen operasional. Hasil yang dapat disimpulkan bahwa tidak adanya membahas mengenai peran manajemen dalam meningkatkan kualitas mesin ATM dalam penelitian ini. Sedangkan persamaan dengan hasil karya tulis peneliti yaitu dalam meningkatkan kualitas manajemen operasional.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Putri Wulandari (NIM: 10214179) berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan yang akan diteliti, penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti sebelumnya ini tahun 2018 dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan ATM (automatic teller machine)” Dari hasil penelitian ini bahwa faktor kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Kepuasan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, serta untuk tetap menjadi nasabah dari bank tersebut. Terciptanya loyalitas pelanggan merupakan hasil dari kepuasan konsumen, dimana konsumen yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan

merekomendasikannya kepada rekan, sahabat dan keluarga. Persamaan dengan hasil karya tulis peneliti, yaitu adanya membahas mesin ATM dalam memaksimalkan pelayanan kepada nasabah, sedangkan perbedaan yaitu kepada subjek yang diteliti.

3. Penelitian yang dilakukan oleh M. Husni Mubarak (NIM: 1051010024) berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan yang akan diteliti, penulis menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti sebelumnya ini tahun 2017 dengan judul “Manajemen Operasional Sate Cak Nasir dalam Perspektif Islam” Skripsi jurusan ekonomi syariah. Dari hasil penelitian ini bahwa dalam menjalankan manajemen operasional dalam warung sate ini cak nasir sendiri yang langsung turun tangan untuk menentukan perencanaan, pengkoordinasian, penggerakan, serta semua aktifitas warung sate cak nasir yang berhubungan langsung dengan proses dari bahan mentah hingga bahan jadi serta pemasarannya. Disamping itu cak nasir juga harus bisa menentukan macam-macam manajemen dan operasional. Adapun manajemen dan operasional yang dilakukan oleh warung sate cak nasir adalah planning, barang dan jasa dan promotion. Penelitian ini mempunyai persamaan dalam membahas mengenai manajemen operasional, tetapi memiliki perbedaan yaitu dalam penelitian ini tidak membahas mengenai manajemen operasional pada bank syariah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam mencari laporan maka dalam penelitian ini diperlukan sistematika penulisan, skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang tersusun sistematis, setiap bab memiliki pembahasan yang berbeda-beda, tetapi saling berkaitan, secara sistematika penulisan skripsi ini berisi lima bab adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi: A. Latar belakang masalah, adapun alasan dari latar belakang yaitu mengenai Peran Manajemen Operasional Bank BRI Syariah di Banjarmasin dalam Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM. B. Rumusan masalah, agar penelitian menjadi terarah C. Tujuan penelitian, D. Definisi operasional, agar terhindar dari kesalahpahaman terhadap penelitian penulis E. Signifikansi penelitian, F. Kajian pustaka, untuk dapat diketahui manfaat dari penelitian yang dilakukan maka dibuatlah signifikansi penelitian dan kajian pustaka diperlukan untuk menghindari permasalahan yang sama dengan penelitian sebelumnya. Maka disusunlah sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori tentang peran, manajemen operasional melalui teori-teori yang mendukung dan relevan dari buku atau literatur yang berkaitan langsung dengan masalah yang akan diteliti dan juga dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai sumber informasi.

Bab III metode penelitian yang berfungsi sebagai penelitian yang memuat jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, penyajian data dan analisis data.

Bab V merupakan bab penutup, yang berisikan tentang jawaban terhadap permasalahan/intisari dari isi skripsi secara keseluruhan yang akan di muat dalam simpulan dan di lengkapi dengan saran-saran sebagai pertimbangan pihak-pihak yang berkepentingan, dalam rangka untuk dapat lebih meningkatkan hasil yang akan dicapai.