

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Peran Manajemen Operasional BRI Syariah Banjarmasin dalam Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM

Manajemen operasional secara umum memegang peranan strategis dalam menentukan rencana produksi (*manufacturing*) juga metode manajemen proyek serta implementasi struktur jaringan teknologi informasi. Manajemen operasional sangat erat kaitannya dengan “*supply chain*” atau *supply chain management*. Mereka harus paham tren global dan lokal, memahami permintaan konsumen dan kapasitas bahan produksi. (Maxmanroe.com, 2020)

Manajer Operasional BRI Syariah mampu berkembang dengan baik sampai sekarang sesuai apa yang diharapkan. Dengan perkembangannya BRI Syariah ini dapat mempercayakan masyarakat menyimpan dan meminjam uang disana. Secara keseluruhan untuk memposisikan BRI Syariah sesuai dengan yang dimiliki dan dalam melaksanakan tugas yang di embannya dalam rangka mempermudah dan membrikan kenyamanan masyarakat bertransaksi dalam menitipkan keuangan maupun melakukan pembiayaan di BRI Syariah. BRI Syariah juga berperan penting dalam memajukan kesejahteraan dan memperdayakan potensi masyarakat. Berikut gambaran hasil penelitian melalui wawancara dengan responden berikut ini.

Responden (Manajer Operasional)

BRI Syariah lahir pertama kali di Banjarmasin pada tahun 2006, pertama kali di bangun berdekatan dengan kampus IAIN Antasari sebelum IAIN berubah nama menjadi UIN Antasari, lebih tepatnya berada di sebrang *lotte mart*.

Manajemen operasional BRI Syariah KC Banjarmasin memiliki beberapa peran dalam meningkatkan kualitas mesin ATM yaitu lebih menerapkan pada jenis fitur mesin ATM dan fitur layanan. memberikan kenyamanan pelayanan kepada nasabah dalam upaya lebih meningkatkan lagi kualitas sarana yang menyangkut kebersihan, kerapian dan keindahan kantor dan mesin ATM di BRI Syariah, meningkatkan jumlah volume transaksi mesin ATM dengan cara promosi, pengenalan produk, pengenalan lokasi dan tempat melalui sistem mobile BRI Syariah memiliki sistem otomatisnya, pamflet-pamflet atau pengumuman di setiap ATM maupun pemberitahuan di cabang.

Peningkatan dari segi fitur mesin ATM, karena mesin ATM BRI syariah sekarang memiliki teknologi dalam bentuk chip berbeda dari mesin ATM BRI syariah yang dulu menggunakan magnetik. Teknologi chip akan memberikan keamanan lebih kepada nasabah BRI syariah ketimbang kartu dengan *strip magnetik*, terutama agar terhindar dari tindakan penipuan yang menggunakan data nasabah BRI syariah yang tersimpan dalam kartu. Data dalam kartu dengan strip magnetik sangat mudah untuk dicuri para kriminal, tindakan ini biasa disebut dengan *skimming*. Berbeda dengan teknologi *chip* membuat kartu tidak mudah

ditiru, mengakses data di dalam kartu pun hanya bisa didapatkan setelah memasukkan PIN sehingga kartu dengan chip memiliki proteksi ganda.

Fitur layanan BRI syariah memberikan kemudahan melayani nasabah dalam pembayaran air, pendidikan, listrik, pulsa, paket internet, asuransi, BPJS kesehatan dan masih banyak jenis pembayaran lainnya. BRI Syariah juga memiliki proses kontrol terhadap keamanan ATM serta keamanan nasabah, mengurangi tingkat offline mesin ATM dengan cara menyurvei kinerja, apabila sering offline mesin ATM, maka kinerjanya menandakan mesin ATM tersebut kurang layak dalam hal penempatan.

Kerjasama BRI Syariah tidak hanya dengan hampir seluruh kampus UIN di Indonesia saja, BRI Syariah juga bekerjasama dengan PLN, koperasi, dan instansi-instansi pemerintah lainnya, di kampus Banjarmasin selain UIN Antasari, BRI Syariah juga bekerjasama dengan kampus Poliban.

Perbedaan sistem manajemen antara BRI syariah dengan BRI konvensional, dalam manajemen dan sistem pengelolaannya tidak adanya kerjasama, dikarenakan sudah berbeda perusahaan, walaupun saham milik BRI, tetapi dalam segi manajemennya sudah terpisah, sistem pengelolaan manajemen dan direksi pun juga berbeda dalam artian tidak dalam satu perusahaan dalam pengelolaan dan pengembangan di lapangan yang menyebabkan berpisahnya mesin ATM BRI syariah dan BRI konvensional.

ATM BRI Syariah bisa digunakan diseluruh mesin ATM BRI bank lain, meski memiliki potongan biaya tertentu tetapi ATM BRI Syariah memiliki potongan biaya yang relatif murah dibandingkan bank lainnya. Di era sekarang ini bank tidak berlomba-lomba lagi memiliki banyak mesin ATM, karena bisa digunakan di ATM mana saja. Dahulu ATM BRI Syariah bisa digunakan di ATM mana saja secara gratis tidak dipungut biaya apapun selama 6 tahun. Namun dengan hasil riset BRI Syariah yang didapat menunjukkan walaupun diberi gratis masih saja kurangnya ketertarikan masyarakat dalam membuka rekening di BRI syariah, sehingga sekarang dikenakan biaya, menurut manajer operasional BRI syariah jika saat BRI syariah memberikan gratis untuk transfer dan transaksi lainnya masyarakat akan beralih ke BRI Syariah, maka sampai sekarang tetap akan dipertahakan. Pada tahun 2016 berakhirnya BRI Syariah memberikan transaksi ATM secara gratis karena dari segi bisnis belum bisa meningkatkan pendapatan BRI Syariah.

Manajemen operasional BRI Syariah memberikan keistimewaan bagi mahasiswa dan dosen UIN Antasari Banjarmasin, Apabila mahasiswa maupun dosen UIN Antasari Banjarmasin membuka rekening di BRI syariah dengan mendaftar menggunakan identitas diri berasal dari UIN Antasari Banjarmasin maka akan diberikan gratis dalam bertransaksi, transfer ke bank mana saja maupun dalam tarik tunai di mesin ATM bank lain.

Manajemen operasional memiliki beberapa peranan dalam membuka dan menutup mesin ATM BRI Syariah Banjarmasin diantaranya:

1.) Jumlah Transaksi nasabah

manajemen operasional memperhatikan jumlah transaksi nasabah, setelah dilakukan prformance maka akan ada hasil evaluasi, apakah transaksi mesin ATM sudah memenuhi standar transaksi yang sudah ditentukan BRI syariah, kalau tidak sesuai dengan standar maka pihak manajemen operasional akan mencoba relokasi, jika dari segi cost benefit tidak menguntungkan maka BRI syariah akan mencari tempat untuk menempatkan mesin ATM yang lebih layak.

2.) *Cost Benefit*

Cost dalam bahasa Indonesia dapat diartikan biaya dan *Benefit* adalah manfaat. Secara sederhana *Cost Benefit Analysis* dapat diartikan analisis terhadap suatu biaya dan manfaatnya. (Ekada, 2014) semakin banyak ATM bank lain bertansaksi menggunakan mesin ATM BRI syariah maka akan semakin banyak keuntungan untuk bank BRI syariah,

3.) Biaya sewa

Di Indonesia sewa penempatan mesin ATM dihitung pertahun, sementara di luar negeri kebanyakan pertransaksi. Jadi untuk tempat yang ramai pengunjung atau yang banyak transaksi hariannya, sistem

penyewaan tahunan sangat merugikan, sementara untuk tempat yang agak sepi pengunjung tentunya cukup menguntungkan. (Fiqih, 17)

Selain perhitungan jumlah transaksi nasabah pada mesin ATM BRI syariah dan cost benefit dari sebuah penempatan mesin ATM BRI syariah, Biaya sewa mesin ATM juga tidak kalah penting dalam manajemen operasional membuka dan menutup mesin ATM, biaya sewa mesin ATM yang terlalu mahal sangat berpengaruh dalam penempatan mesin ATM BRI syariah. Apabila harga sewa yang terlalu mahal tidak sebanding dengan transaksi nasabah maka manajemen operasional akan menutup mesin ATM dan mencari lokasi baru, bank BRI syariah memiliki jangka waktu sekitar 1 tahun-2 tahun dalam penempatan kontrak mesin ATM.

Adapun peran manajemen operasional di BRI Syariah:

Menurut manajemen operasional BRI syariah Banjarmasin. lembaga keuangan itu dikembangkan harus sesuai dengan tujuan berdirinya sebuah lembaga keuangan. BRI syariah ini diharapkan mampu bersaing dengan bank-bank syariah maupun bank konvensional lainnya. Di samping mengutamakan kepuasan nasabah. BRI syariah cukup baik dimata masyarakat, khususnya masyarakat Banjarmasin yang dijuluki kota seribu sungai. Dalam pandangan beliau hidup di era sekarang masyarakat harus dibekali teknologi informasi yang baik sebagai pondasi ketika mereka memilih bertransaksi di bank yang berlandaskan sesuai syariat islam. Sejauh ini tidak hanya masyarakat muslim saja yang bertansaksi di

BRI Syariah, masyarakat non muslim juga mempercayakan BRI Syariah sebagai sarana kebutuhan sehari-hari.

Selaku manajer operasional Bapak Muhammad Hasby juga memaparkan mengenai tenaga keuangan BRI Syariah yang bekerja dan mengabdikan diri di BRI Syariah Banjarmasin memiliki karyawan yang tidak ada dominan berlatar belakang jurusan, karena bermacam-macam jurusan ada.

Kartu ATM BRI syariah memiliki tiga jenis kartu ATM yaitu Blue, Gold, Platinum, berlogo GPN dilengkapi dengan menggunakan teknologi chip. Dalam menghimpun dana BRI syariah menggunakan akad Wadiah dan akad Mudharabah. Kartu ATM BRI syariah berwarna biru memiliki Setoran awal Rp. 100.000 untuk pembukaan rekening baru, Limit transfer sesama Rekening BRI Syariah menggunakan Bris Online Rp. 50 juta, Internet Banking BRI Syariah Rp. 100 juta, SMS banking Rp. 50 juta dan Menggunakan kartu ATM Rp. 25 juta. limit transfer ke Bank lain Menggunakan Bris Online Rp. 10 juta, Internet Banking BRI Syariah Rp.50 juta, SMS banking Rp. 25 juta. limit Penarikan di ATM Bris Rp. 5 juta.

Kartu ATM BRI Syariah berwarna gold, memiliki Setoran awal untuk pembukaan rekening Rp. 250.000, Limit Transfer ke sesama Rekening BRI Syariah Menggunakan Bris Online Rp. 50 juta, Internet Banking BRI Syariah Rp. 100 juta, SMS Banking Rp. 50 juta dan Menggunakan ATM Rp. 50 juta, Limit Transfer ke Bank lain Menggunakan Bris Online Rp. 100 juta, Internet Banking BRI Syariah Rp.

25 juta dan SMS banking Rp. 25 juta serta memiliki limit Penarikan di ATM Bris Rp. 10 juta.

Kartu ATM BRI Syariah berwarna platinum, memiliki Setoran awal untuk pembukaan rekening Rp. 500.000. Limit Transfer ke sesama Rekening BRI Syariah menggunakan Bris Online Rp. 50 juta, Internet Banking BRI Syariah Rp. 100 juta, SMS banking Rp. 50 juta dan menggunakan ATM Rp. 250 juta. Limit Transfer ke rekening Bank lain menggunakan Bris Online Rp. 100 juta, Internet Banking Bris Syariah Rp. 25, SMS Banking Rp. 25 juta dan menggunakan ATM Rp. 50 juta, Serta memiliki limit penarikan di ATM BRIS Rp. 15 juta

2. Faktor Penunjang, Penghambat Serta cara Mengatasi Peran Manajemen Operasional BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM

a. Faktor Penunjang

1) Perencanaan penempatan lokasi yang tepat

Untuk meminimalisir hal-hal yang tidak sesuai dengan tujuan manajemen operasional, perencanaan bisnis sangatlah diperlukan manajemen operasional agar tidak terjadi kegagalan dimasa akan datang. Kalau perencanaan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan, maka bisnis pun juga semakin meningkat, penyediaan mesin ATM menjadi lebih mudah, apabila bisnis berkembang, sarana dan pra sarana BRI Syariah juga meningkat. Perencanaan pengalokasian mesin ATM BRI

syariah yang tepat sangat dibutuhkan agar memudahkan nasabah untuk bertransaksi dikehidupan sehari-hari, dilihat dari perkembangannya, apabila penempatan mesin ATM BRI syariah yang sudah direncanakan dengan tepat, maka terus menerus berkembang dan menyebabkan bertambahnya jumlah mesin ATM yang akan dibangun.

2) Perkembangan Teknologi dan Informasi

Perkembangan teknologi dalam artian kemampuan manajemen operasional BRI syariah KC Banjarmasin dalam meningkatkan performa, kemampuan dalam meningkatkan dan menyeimbangi teknologi pada masa modern sekarang ini. Karena jika IT bank BRI syariah tidak bisa mengembangkan teknologi menyesuaikan pada zaman, maka akan berdampak pada faktor perkembangan BRI syariah KC Banjarmasin. Untuk itu perlunya teknologi yang mengikuti zaman.

Teknologi informasi merupakan salah satu strategi bank BRI Syariah untuk dapat lebih kompetitif dalam bidangnya. Teknologi informasi akan mendukung terciptanya suatu sistem informasi yang di butuhkan oleh nasabah. Perkembangan teknologi informasi di dunia tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan teknologi komputer. (Harahap, 2017, hal. 37)

Dalam mengembangkan teknologi, BRI Syariah sudah melakukan kolaborasi dan bersinergi dengan Go-Jek, Tokopedia, OVO dan PayTren. BRI syariah melihat tren ke depan, masyarakat Indonesia tidak lepas dari gawai sehingga akan memanfaatkan peluang ini. Yakni

dengan meningkatkan *mobile banking* andalan BRIS *Online*. tampilan BRIS pun sudah milenial, dengan fitur yang lengkap dan paling penting berisi konten islami. BRIS *Online* juga memiliki fasilitas pencarian lokasi masjid terdekat, pencarian arah kiblat dan Juz Amma serta kumpulan hadist. (Syariah B. , BRISyariah Tingkatkan Pengembangan Teknologi, 2018)

3) Hubungan intern dan ekstern yang baik

Berdasarkan hasil riset bersama manajemen operasional, BRI syariah terus berusaha mewujudkan hubungan yang baik secara intern (karyawan) maupun ekstern (nasabah) agar terciptanya hubungan harmonis antara bank dan karyawan serta antara bank dan nasabahnya. Karyawan adalah salah satu faktor internal bank yang akan ambil bagian dalam sukses atau tidaknya sebuah bank. Ada beberapa hal yang dilakukan agar karyawan BRI syariah selalu termotivasi dalam bekerja diantaranya menjaga hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan inspirasional dengan cara membuat lingkungan kantor yang nyaman seperti tata letak peralatan kantor yang rapi, pemilihan warna dinding kantor yang sesuai. Tetapi tidak hanya berasal dari warna dinding dan tata letak yang rapi saja, karyawan yang bekerja di bank BRI syariah juga menciptakan lingkungan yang asik dan suasana yang aman, tenang dan damai serta selalu memberikan komunikasi yang baik sesama karyawan yang bekerja.

Memiliki nasabah yang loyal adalah tujuan dari semua bank. Tidak terkecuali BRI syariah, pentingnya menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah. Kepuasan merupakan syarat utama bagi loyalitas nasabah. BRI syariah telah meningkatkan kualitas mesin ATM, lebih menerapkan pada jenis fitur mesin ATM yang memiliki kartu lebih canggih yang dinamakan *chip* dimana keamanan nasabah jauh lebih terjamin, serta kenyamanan nasabah dalam upaya lebih meningkatkan kualitas sarana yang menyangkut kebersihan, kerapian dan keindahan kantor dan mesin ATM di BRI Syariah.

b. Faktor Penghambat

Semua lembaga keuangan memiliki beberapa faktor permasalahan, tidak terkecuali lembaga keuangan operasional BRI syariah di Banjarmasin. Upaya mengembangkan lembaga keuangan bagi manajer operasional BRI syariah memerlukan usaha kerja keras untuk mendapatkan hasil yang maksimal, serta mendapatkan dukungan kepercayaan dari masyarakat terkhusus masyarakat di Banjarmasin. Kepercayaan dari masyarakat untuk meminjam dan menitipkan uang mereka di BRI syariah. Faktor yang menghambat manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas mesin ATM untuk nasabah diantaranya yaitu dalam anggaran dana, karena adanya batasan dana untuk mesin ATM yang dimana dilihat dari jenis mesin ATM. ATM BRI syariah memiliki mesin yang berbeda dari mesin ATM yang terdahulu, mesin ATM sekarang dalam bentuk chip sedangkan mesin ATM yang terdahulu bersifat magnetik. Dimana berarti

BRI syariah diharuskan mengeluarkan budget yang banyak dari pada jenis ATM terdahulu. Mesin ATM menentukan berapa budget yang akan dikeluarkan oleh bank, kalau dari segi fitur tergantung perkembangan teknologi dalam layanan mesin ATM, tergantung IT dalam mengembangkannya. Dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi juga merupakan target kebijakan yang ingin dicapai manajemen operasional BRI syariah. Karena dalam penempatan mesin ATM harus tepat sasaran, apabila penempatan mesin ATM yang terlalu dekat satu sama lain berarti tidak efektifnya keberadaan mesin ATM dikarenakan kemungkinan besar kurangnya masyarakat yang akan bertransaksi disana yang menyebabkan berhentinya mesin ATM beroperasi.

c. Cara Mengatasi

Cara mengatasi faktor yang dapat menghambat manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM dengan cara meningkatkan rencana bisnis kedepan, kalau bisnis meningkat dengan baik maka penyediaan mesin ATM menjadi lebih mudah perihal sarana prasarananya, apabila bisnis berkembang maka sarana menjadi kewajiban.

Beralihnya masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital, menjadikan semakin banyak masyarakat menggunakan *Mobile Banking* untuk menjadikan mereka bertransaksi semakin lebih mudah tanpa harus pergi keluar rumah dan memberikam pilihan masyarakat untuk bertransaksi apabila semisalnya terjadi gangguan pada mesin ATM.

Selain dalam peningkatan bisnis cara mengatasi juga bisa memperhatikan efisiensi dan efektivitas, penempatan mesin ATM BRI syariah dengan jarak yang terlalu dekat tidak efektif serta mesin ATM dimana transaksinya tidak begitu besar berarti harus dipindahkan atau dialokasikan. Efisiensi erat kaitannya dengan keuntungan BRI syariah maka BRI syariah akan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan efisiensi tanpa mengorbankan pelayanan terhadap nasabah. Efisiensi yang dilakukan dalam BRI syariah mengisyaratkan bahwa BRI syariah sudah menggunakan manajemen modern untuk pelaksanaan kegiatan operasionalnya.

Efektifitas merupakan karakter lain dari proses yang mengukur derajat pencapaian output dari sistem produksi. Hal ini dapat diukur berdasarkan rasio output aktual terhadap output yang direncanakan. Sedangkan efisiensi adalah ukuran yang menunjukkan bagaimana baiknya sumber daya ekonomi digunakan dalam proses produksi untuk menghasilkan output. Efisiensi merupakan karakteristik proses yang mengukur performansi aktual dari sumber daya relatif terhadap standar yang ditetapkan. Peningkatan efisiensi dalam proses produksi akan menurunkan biaya per unit output, sehingga produk dapat dijual dengan harga yang kompetitif dipasar. (Sari, 2012, hal. 41-42)

B. Analisis Data

1. Peran Manajemen Operasional bank BRI Syariah KC Banjarmasin Dalam Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM

Manajemen operasional BRI Syariah memiliki peranan yang sangat besar. Manajemen operasional diharapkan mampu menghasilkan nilai tambah atau manfaat yang besar serta menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan oleh pasar. Manajemen operasional memiliki tugas dalam mengelola dan mengarahkan karyawan BRI syariah Banjarmasin agar tercapainya target bisnis. Serta membantu mengembangkan anggaran operasional dan modal BRI syariah Banjarmasin. Manajemen operasional BRI syariah memiliki peran dalam meningkatkan kualitas mesin ATM yaitu lebih menerapkan pada jenis fitur mesin ATM dan fitur layanan, serta dengan meningkatkan sarana kebersihan, kerapian dan keindahan kantor dan mesin ATM di BRI Syariah, meningkatkan jumlah volume transaksi mesin ATM dengan cara promosi, pengenalan produk,

Peran Manajemen operasional BRI syariah di Banjarmasin sudah berjalan dengan cukup optimal. Dilihat dari eksistensinya BRI syariah di Indonesia termasuk dalam salah satu bank syariah terbesar berdasarkan aset. BRI Syariah merupakan anak perusahaan dari Bank BRI Konvensional yang merupakan bank retail modern yang memberikan solusi keuangan yang amanah dan berfokus pada perbankan syariah. Produk unggulan dari BRI Syariah juga tidak berbeda dengan bank syariah lainnya, yaitu pembiayaan dan juga tabungan. BRI syariah telah beroperasi sejak 10 tahun lalu, setiap

produk dan layanan BRI syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan tidak menggunakan skema bunga yang yang dikhawatirkan sebagai riba.

Disamping itu peran manajemen operasional memiliki dimensi peran diantaranya peran sebagai suatu kebijakan, dimana peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik dilaksanakan, dimana manajemen operasional BRI syariah di Banjarmasin melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus dengan bijaksana sesuai dengan hasil penelitian, manajemen operasional memberikan alternatif meskipun mesin ATM BRI syariah tidak sebanyak bank konvensional lainnya, tetapi manajer operasional sudah memberikan alternatif untuk nasabahnya dengan penggunaan *mobile banking* atau di BRI syariah dikenal dengan sebutan BRIS *online* yang sangat lengkap, diantaranya dapat melacak lokasi penempatan mesin ATM BRI syariah terdekat, memiliki jadwal pengingat untuk sholat, memberikan informasi tentang letak kantor ATM BRI syariah, arah kiblat untuk sholat, juz amma, token listrik, pulsa, paket internet, serta masih banyak fitur yang diberikan dalam BRIS online yang tidak kalah bersaing dengan fitur layanan *mobile banking* bank lainnya, dimana manajemen operasional memberikan kebijakan untuk memudahkan nasabah BRI syariah dalam bertransaksi sehari-hari.

Dimensi peran sebagai strategi merupakan strategi manajemen operasional BRI syariah di Banjarmasin untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat dan nasabah agar memberikan respon yang baik sebagaimana yang dipaparkan dalam penyajian data peran manajemen operasional memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas mesin ATM demi kenyamanan nasabah, diantaranya dalam

meningkatkan fitur mesin ATM dan fitur pelayanan. Dimana fitur-fitur yang diberikan oleh manajemen operasional ini mengikuti perkembangan teknologi pada zaman modern sekarang ini. BRI syariah memiliki mesin ATM dan teknologi kartu ATM yang berbentuk chip, yang artinya manajemen operasional memiliki strategi dalam memperketat identitas diri nasabahnya agar tidak mudah di curi oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk kepentingan pribadi. Menggunakan kartu ATM dengan teknologi chip memiliki banyak keuntungan. Kartu ATM menggunakan teknologi *chip* menyimpan data yang tertanam di dalam kartu dan dilindungi dengan PIN. Keuntungan teknologi kartu chip untuk nasabah BRI syariah diantaranya data dan transaksi nasabah lebih aman, PIN yang sudah tertanam pada kartu *chip* membuat data hanya bisa diproses apabila PIN yang dimasukkan pada mesin ATM atau EDC benar. Keuntungan yang kedua yaitu penyimpanan data yang diberikan lebih besar dibandingkan dengan kartu ATM yang memiliki teknologi magnetik. Kapasitas penyimpanan data yang ada pada *chip* cukup besar, sehingga berpengaruh pada kecepatan transaksi. Dengan adanya ruang penyimpanan yang berkapasitas besar, maka data yang tersimpan di dalam kartu ATM/ debit dapat lebih mudah dibaca oleh mesin ATM BRI syariah. Dan keuntungan yang ketiga memiliki nominal transaksi lebih tinggi, Nominal transfer dan tarik tunai dengan kartu berbasis *chip* juga lebih besar. Limit disesuaikan dengan jenis kartu dan kebijakan BRI syariah.

Dimensi peran sebagai alat komunikasi (Rivai, 2016, hal. 15), dimana manajemen operasional BRI syariah diharuskan mampu mendengarkan masukan, baik buruknya dari nasabah agar terciptanya komunikasi yang baik antara bank

dengan nasabah. Sedangkan dalam dimensi peran sebagai alat penyelesaian sengketa manajemen BRI syariah diharapkan dapat mendengar aspirasi dari masyarakat agar lebih baik lagi untuk kedepannya.

2. Faktor Penunjang dan Penghambat Manajemen Operasional bank BRI Syariah KC Banjarmasin Untuk Memenuhi Transaksi Penggunaan Mesin ATM

Faktor penunjang manajemen operasional BRI syariah KC Banjarmasin dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM untuk kenyamanan nasabah tidak terlepas dari dimensi peran sebagai suatu kebijakan, peran sebagai strategi, peran sebagai alat komunikasi, dan peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Dimana dalam penyajian data, faktor penunjang manajemen diantaranya mengenai perencanaan penempatan lokasi yang tepat, dalam penempatan lokasi mesin ATM sangat diperlukannya strategi untuk alat transaksi nasabah, perencanaan yang tepat agar dapat memudahkan menjangkau nasabah dalam bertransaksi dikehidupan sehari hari, apakah penempatan lokasi yang sudah direncanakan sesuai dengan harapan.

Perkembangan teknologi dan informasi manajemen operasional BRI syariah KC Banjarmasin sangat diperlukan, seperti halnya peran sebagai dimensi alat komunikasi. Jika IT BRI syariah dapat mengembangkan teknologi informasi menyesuaikan zaman, maka akan berdampak pada faktor perkembangan BRI syariah yang lebih baik lagi, begitu pula sebaliknya. Dalam mengembangkan teknologi BRI syariah sudah melakukan kerja sama dengan Gojek, tokopedia,

OVO, Paytren dan masih banyak aplikasi lainnya. BRI syariah juga sangat menjaga hubungan intern dan ekstern yang baik, agar terciptanya hubungan komunikasi yang baik antara bank dengan nasabah, serta antara bank dengan karyawannya. BRI syariah berusaha melayani segala keperluan nasabah dengan sebaik mungkin, walaupun memiliki ketersediaan mesin ATM yang terbatas dibandingkan bank lainnya, tetapi manajemen operasional telah memberikan alternatif berupa layanan BRIS *online* yang tidak kalah menarik dengan fitur bank pada umumnya. Dalam hubungan bank dengan karyawan BRI syariah sangat menjaga hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan, menciptakan lingkungan yang asik, serta memberikan komunikasi yang baik sesama karyawan.

Faktor penghambat manajemen operasional BRI KC Banjarmasin dalam memenuhi transaksi penggunaan mesin ATM tidak terlepas dari pengertian dimensi peran sebagai alat penyelesaian sengketa, peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi konflik melalui usaha manajemen operasional BRI syariah dalam lebih meningkatkan lagi jumlah volume transaksi mesin ATM dengan cara promosi, pengenalan produk, pengenalan lokasi dan tempat. Dikarenakan semua lembaga keuangan tidak terkecuali BRI syariah memiliki permasalahannya masing-masing.

Faktor yang menghambat manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas mesin ATM untuk nasabah yaitu diantaranya dalam anggaran dana. Dikarenakan mesin ATM BRI syariah memiliki mesin ATM yang berbeda dari mesin ATM sebelumnya, mesin ATM BRI syariah menggunakan kartu ATM dengan teknologi chip, seperti halnya dengan fungsi manajemen operasional

secara tradisional sebuah perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa, umumnya dibagi atas beberapa fungsi, salah satunya sebagai fungsi keuangan, yaitu fungsi yang disertai tugas dan tanggung jawab untuk mencari dana yang dibutuhkan dan selanjutnya mengatur penggunaan dana itu untuk membiayai kegiatan perusahaan sehingga perusahaan itu berjalan dengan baik.

Dalam lingkungan operasional untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif bukanlah tugas yang mudah. BRI manajemen operasional memerlukan beberapa strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif diantaranya yaitu *diferensiasi, low cost leadership*, dan yang terakhir adalah respon. Diferensiasi yang dimaksud adalah manajemen operasional benar-benar dapat membedakan produk atau jasa di bank BRI syariah Banjarmasin dengan bank-bank lainnya. Sehingga masyarakat atau nasabah dapat melihat BRI syariah sebagai nilai tambah dikarenakan produk yang ada di BRI syariah tidak terdapat di bank-bank lainnya.

Low cost leadership diperlukan manajemen operasional untuk mencapai nilai maksimal. Dimana BRI syariah memberikan fasilitas gratis biaya bulanan dalam menabung di BRI syariah serta memiliki tambahan biaya seperti transfer ke bank lain, memiliki biaya yang relatif murah dibandingkan bank lainnya, tidak seperti bank pada umumnya yang membebankan biaya perbulannya untuk nasabah. BRI syariah memberikan biaya yang sangat ringan untuk masyarakat yang ingin membuka rekening di BRI syariah, serta banyak kemudahan lainnya yang diberikan BRI syariah.