



MANAJEMEN **PERBANKAN**

SEBUAH PENGANTAR

Euis Ajizah ▪ Puri Rohmatulloh ▪ D. Muhamad Yamin ▪
Herlina ▪ Siti Mudawanah ▪ Deny Hidayat ▪ Furniawan



MANAJEMEN PERBANKAN

Sebuah Pengantar

Euis Ajizah ■ Puri Rohmatulloh ■ D. Muhamad Yamin ■
Herlina ■ Siti Mudawanah ■ Deny Hidayat ■ Furniawan

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 19 TAHUN 2002
TENTANG HAK CIPTA

PASAL 72
KETENTUAN PIDANA SANKSI PELANGGARAN

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,- (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

MANAJEMEN PERBANKAN

Sebuah Pengantar

Hak Cipta © 2023 pada penulis.

Penulis	. Euis Ajizah ■ Puri Rohmatulloh ■ D. Muhammad Yamin ■ Herlina ■ Siti Mudawanah ■ Deny Hidayat ■ Furniawan
Editor	. Tim Penerbit
Setting dan Layout	. Tim Penerbit
Desainer Sampul	. Tim Penerbit
Cetakan 1	. Februari 2024
Diterbitkan oleh	. CV. Edupedia Publisher
Alamat	. Jl. Trajaya, Palasah, Kab. Majalengka, Jawa Barat Telp/WA. 0822-1856-0919 edupedia.publisher@gmail.com
ISBN	. 978-623-8442-95-9

Anggota IKAPI No. 465/JBA/2023

Dilarang keras mengutip, menjiplak, memfotokopi sebagian atau seluruh isi buku ini serta memperjualbelikannya tanpa mendapat izin tertulis dari Penerbit Edupedia Publisher.

© HAK CIPTA DILINDUNGI OLEH UNDANG-UNDANG

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas terselesainya Buku ini dengan judul MANAJEMEN PERBANKAN: Sebuah Pengantar. Tujuan dibuat buku ini adalah untuk menggali seluk-beluk dunia perbankan modern. Buku ini membuka pintu bagi pembaca untuk memahami dasar-dasar manajemen yang mendasari operasi bank, dari pengelolaan risiko hingga strategi pemasaran. Dengan bahasa yang mudah dipahami, pembaca akan diajak untuk menjelajahi bagaimana bank mengelola sumber daya finansial mereka, membangun hubungan dengan nasabah, dan menghadapi tantangan dalam industri yang terus berkembang. Ditujukan bagi mahasiswa, profesional, dan siapa pun yang tertarik pada dunia perbankan, buku ini memberikan wawasan yang berharga dan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana bank beroperasi dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Bab I, "Pendahuluan", membuka tirai dengan memberikan gambaran sejarah perbankan, menyoroti evolusi dan peran penting lembaga keuangan ini dalam ekonomi global. Pembaca juga diperkenalkan pada regulasi perbankan yang mengatur industri ini.

Langkah selanjutnya, Bab II, membahas struktur organisasi perbankan, termasuk model dan fungsi departemen perbankan serta peran manajemen dalam menjaga keseimbangan dan efisiensi.

Pada Bab III, pembaca akan menjelajahi beragam produk dan layanan perbankan, termasuk

inovasi terbaru dan strategi pemasaran yang digunakan untuk menarik nasabah.

Bab IV menyoroti manajemen risiko perbankan dengan mendalam, mencakup jenis risiko yang dihadapi industri ini dan strategi pengelolaannya, termasuk risiko kredit, pasar, dan operasional.

Kemudian, Bab V membahas pentingnya kepatuhan perbankan, dengan fokus pada peran serta sistem pengawasan dan audit internal dalam menjaga kepatuhan.

Bab VI memperkenalkan pembaca pada konsep manajemen aset dan liabilitas, termasuk manajemen likuiditas, risiko suku bunga, dan pengelolaan portofolio investasi.

Peran teknologi informasi dalam perbankan menjadi fokus pada Bab VII, dengan pembahasan tentang sistem core banking, keamanan data, dan peran teknologi dalam menciptakan layanan perbankan yang lebih efisien.

Bab VIII mengulas tentang perbankan digital, menyajikan transformasi digital dalam industri ini, layanan-layanan digital yang tersedia, serta tantangan dan peluang yang dihadapi.

Analisis kredit menjadi fokus pada Bab IX, dengan pembahasan tentang proses analisis kredit, penilaian, dan pengelolaan risiko kredit.

Pada Bab X, pembaca diajak untuk memahami keuangan perbankan melalui analisis laporan keuangan, pengelolaan modal, dan pengukuran kinerja keuangan.

Manajemen hubungan nasabah menjadi sorotan pada Bab XI, dengan penekanan pada pelayanan, strategi retensi, serta penanganan keluhan dan konflik.

Terakhir, Bab XII mengeksplorasi dunia perbankan syariah, memperkenalkan prinsip-prinsip, produk dan layanan, serta tantangan dan prospek yang dihadapi.

Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan buku ini.

Majalengka, April 2024

Tim Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	v
Bab I. Pendahuluan.....	1
A. Sejarah Perbankan	2
B. Peran Perbankan dalam Ekonomi.....	7
C. Regulasi Perbankan.....	11
Bab II. Struktur Organisasi Perbankan.....	16
A. Model Struktur Organisasi Perbankan.....	16
B. Fungsi Utama Departemen Perbankan.....	19
C. Peran Manajemen dalam Struktur Organisasi	23
Bab III. Produk dan Layanan Perbankan	26
A. Jenis Produk Perbankan	26
B. Inovasi Produk dan Layanan.....	30
C. Strategi Pemasaran Produk Perbankan.....	32
Bab IV. Manajemen Risiko Perbankan	35
A. Jenis Risiko dalam Industri Perbankan.....	35
B. Pengelolaan Risiko Kredit	38
C. Pengelolaan Risiko Pasar dan Operasional	41
Bab V. Kepatuhan Perbankan.....	44
A. Peran dan Kepentingan Kepatuhan.....	44
B. Sistem Pengawasan dan Audit Internal.....	49
C. Pelaporan Kepatuhan.....	51
Bab VI. Manajemen Aset dan Liabilitas	54
A. Manajemen Likuiditas	54
B. Manajemen Risiko Suku Bunga.....	57
C. Pengelolaan Portofolio Investasi.....	60
Bab VII. Teknologi Informasi dalam Perbankan	64
A. Peran Teknologi Informasi dalam Perbankan	64
B. Sistem Core Banking.....	68
C. Keamanan dan Perlindungan Data.....	70

Bab VIII. Perbankan Digital	73
A. Transformasi Digital dalam Industri Perbankan	73
B. Layanan Perbankan Digital.....	75
C. Tantangan dan Peluang Perbankan Digital	78
Bab IX. Analisis Kredit	82
A. Proses Analisis Kredit	85
B. Penilaian Kredit.....	87
C. Pengelolaan Risiko Kredit.....	91
Bab X. Keuangan Perbankan.....	95
A. Analisis Laporan Keuangan Perbankan.....	95
B. Pengelolaan Modal dan Likuiditas	101
C. Kinerja Keuangan dan Pengukuran Kinerja	107
Bab XI. Manajemen Hubungan Nasabah	110
A. Pelayanan Nasabah	110
B. Strategi Retensi Nasabah	112
C. Pengelolaan Keluhan dan Konflik.....	115
Bab XII. Perbankan Syariah.....	120
A. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah.....	120
B. Produk dan Layanan Perbankan Syariah ..	123
C. Tantangan dan Prospek Perbankan Syariah	133
DAFTAR PUSTAKA.....	136
BIOGRAFI PENULIS.....	153

BAB I

Pendahuluan

Oleh: Euis Ajizah, SE., MM.

Perbankan adalah sektor ekonomi yang sangat vital dan memiliki peran sentral dalam mendukung pertumbuhan dan stabilitas ekonomi suatu negara. Perbankan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan dana, tetapi juga merupakan motor penggerak kegiatan ekonomi dengan menyediakan layanan keuangan, pembiayaan, dan investasi. Manajemen perbankan memiliki peran utama dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional institusi keuangan ini.

Perbankan berkembang sebagai model lembaga intermediasi keuangan yang memberikan layanan. Bagaimana bank melayani dengan sebaik-baiknya mereka yang kelebihan uang dan menyimpan uangnya serta melayani kebutuhan uang masyarakat melalui pemberian kredit, dan jasa itulah kunci dari kesuksesan dari industri perbankan, maka semua service bank kepada masyarakat, peralatan canggih yang dimiliki, keterampilan personil-personil, banyaknya kantor cabang, ATM dan lain sebagainya adalah dalam rangka menjalankan peranan selaku perantara keuangan, artinya menjalankan dua fungsi utama bank, yaitu menghimpun dana masyarakat (to receive deposits) dan memberikan kredit (to make loans) yang kesemuanya bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak dan kemajuan ekonomi suatu bangsa. (Nurul Ichsan, 2014).

Manajemen perbankan melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya perbankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tantangan yang dihadapi oleh sektor perbankan melibatkan dinamika pasar, regulasi yang berkembang, teknologi yang terus berkembang, dan perubahan dalam perilaku konsumen. Oleh karena itu, manajemen perbankan harus tetap adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan yang cepat.

Tujuan utama manajemen perbankan adalah menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham, menjaga likuiditas, mengelola risiko, dan memberikan layanan yang optimal kepada nasabah. Dalam konteks ini, inovasi teknologi keuangan (*fintech*) dan transformasi digital menjadi faktor kunci yang mempengaruhi strategi manajemen perbankan.

Dalam tulisan ini, akan dijelaskan lebih lanjut mengenai aspek-aspek penting dalam manajemen perbankan, termasuk peran manajemen dalam menghadapi tantangan, strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif, dan dampak transformasi digital terhadap perbankan modern. Keseluruhan pembahasan ini diarahkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika manajemen perbankan dalam menghadapi lingkungan bisnis yang kompleks.

A. Sejarah Perbankan

Sejarah perbankan mencakup perkembangan sistem keuangan dan lembaga keuangan yang terlibat dalam penyimpanan uang,

pemberian pinjaman, serta transaksi keuangan lainnya. Sejarah perbankan telah melibatkan evolusi yang panjang dan beragam dari zaman kuno hingga era modern.

1. Perbankan Awal

Perbankan awal merupakan fase perkembangan sistem keuangan yang terjadi sebelum munculnya perbankan modern. Meskipun tidak ada institusi yang secara langsung mirip dengan bank modern, praktek-praktek yang mirip dengan kegiatan perbankan telah ada sejak zaman kuno. Praktik perbankan sudah ada sejak zaman kuno, terutama di daerah-daerah seperti Mesir Kuno, Babilonia, dan Yunani. Praktik ini melibatkan penyimpanan uang, pertukaran mata uang, serta pemberian pinjaman kepada pedagang dan petani.

2. Perbankan di Yunani dan Romawi Kuno

Yunani kuno dan Romawi juga memiliki sistem perbankan yang berkembang, termasuk penggunaan pra-bank dan uang pinjaman pada abad ke-4 SM. Di Yunani Kuno, ada lembaga-lembaga yang disebut "*trapeza*" yang menyediakan layanan-layanan keuangan, termasuk penerimaan deposito, pemberian pinjaman, dan pertukaran mata uang, sedangkan di Romawi Kuno, terdapat "*argentarii*" yang menawarkan jasa perbankan seperti menyimpan uang, memberikan pinjaman, dan melakukan transaksi keuangan lainnya.

3. Perbankan di Abad Pertengahan

Perbankan modern mulai berkembang di Eropa selama Abad Pertengahan, terutama di kota-kota perdagangan seperti Venesia, Florens, dan Amsterdam. Bank-bank awal biasanya adalah rumah-rumah keuangan yang memberikan pinjaman kepada pemerintah dan pedagang, serta

menawarkan jasa perantara pembayaran. Pada abad pertengahan, lembaga keuangan seperti bank-bank di Italia (seperti Bank of Venice dan Bank of Genoa) muncul dan mulai menyediakan layanan perbankan yang lebih terstruktur. Meskipun praktek-praktek ini tidak identik dengan sistem perbankan modern, mereka memberikan dasar-dasar untuk perkembangan lebih lanjut dalam sistem keuangan dan pembentukan institusi-institusi perbankan pada masa-masa selanjutnya.

4. Revolusi Industri

Sektor perbankan selama Revolusi Industri, yang terjadi pada abad ke-18 dan ke-19, mengalami perubahan yang signifikan, sektor perbankan juga memainkan peran yang penting dalam mendukung perkembangan ekonomi dan industri selama Revolusi Industri, sambil menghadapi tantangan dan mengalami inovasi yang signifikan. Berikut beberapa aspek penting terkait perbankan pada masa revolusi industri :

- a. Peningkatan Kebutuhan akan Modal: Revolusi Industri menyebabkan perluasan industri dan perdagangan, yang memerlukan modal yang lebih besar. Ini mendorong perkembangan sistem perbankan modern untuk mendukung pembiayaan bisnis dan investasi.
- b. Pembentukan Bank Sentral: Banyak negara memperkenalkan bank sentral untuk mengatur pasokan uang, mengeluarkan mata uang, dan menjaga stabilitas keuangan. Bank sentral juga membantu dalam menyediakan kredit kepada industri dan pemerintah.

- c. Proliferasi Bank Komersial: Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, jumlah bank komersial meningkat pesat. Mereka menyediakan layanan perbankan seperti tabungan, pinjaman, dan pembayaran.
- d. Inovasi Keuangan: Revolusi Industri mendorong inovasi dalam sistem keuangan. Contohnya termasuk pengenalan cek sebagai alat pembayaran, pengembangan sistem clearing untuk memfasilitasi transaksi antarbank, dan penggunaan telegraf untuk mentransfer dana secara cepat antarwilayah.
- e. Peran Bank dalam Pembangunan Infrastruktur: Bank-bank memainkan peran penting dalam pembiayaan pembangunan infrastruktur seperti jaringan kereta api, jalan, dan pelabuhan. Mereka memberikan pinjaman jangka panjang kepada pemerintah dan perusahaan swasta untuk proyek-proyek tersebut.
- f. Krisis Keuangan: Meskipun peran positifnya, sektor perbankan juga mengalami tantangan selama periode ini. Krisis keuangan, seperti Panic of 1837 di Amerika Serikat dan krisis perbankan di beberapa negara Eropa, mengakibatkan keruntuhan bank-bank dan krisis kepercayaan.
- g. Peran Internasional: Perbankan internasional juga berkembang selama Revolusi Industri, terutama dengan peningkatan perdagangan internasional. Bank-bank besar seperti Rothschild di Eropa memiliki jaringan internasional yang kuat

dan berperan dalam memfasilitasi perdagangan dan investasi lintas batas.

5. Pendirian Bank Sentral

Seiring dengan perkembangan ekonomi modern, bank-bank sentral mulai didirikan oleh pemerintah untuk mengatur sistem perbankan, mengontrol pasokan uang, dan menjaga stabilitas keuangan

6. Depresiasi Besar dan Pasca Perang Dunia

Peristiwa-peristiwa besar seperti Depresi Besar dan Perang Dunia mengakibatkan perubahan signifikan dalam sistem perbankan, termasuk pembentukan undang-undang perbankan baru untuk mencegah krisis keuangan yang serupa

7. Globalisasi dan Teknologi

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah mengubah lanskap perbankan secara drastis. Internet dan teknologi keuangan (fintech) telah memungkinkan bank-bank untuk menyediakan layanan-layanan baru seperti perbankan daring, pembayaran digital, dan pinjaman berbasis teknologi

8. Regulasi dan Krisis Keuangan

Krisis keuangan seperti Krisis Keuangan Asia 1997 dan Krisis Keuangan Global 2008 telah memperkuat peran regulasi dalam industri perbankan. Banyak negara telah mengeluarkan undang-undang dan standar baru untuk mengatur risiko keuangan dan mencegah krisis serupa di masa depan.

Sejarah perbankan terus berkembang seiring berjalannya waktu, dipengaruhi oleh faktor-faktor ekonomi, sosial, dan teknologi yang terus berubah. Sejarah perbankan mencerminkan adaptasi konstan terhadap perubahan ekonomi,

teknologi, dan peraturan. Perbankan modern terus menghadapi tantangan dan berinovasi untuk tetap relevan dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Peran perbankan dalam perekonomian modern sangat penting, dan terus mengalami inovasi dan adaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bisnis.

Perbankan Indonesia mengalami pasang surut selama periode dua dasawarsa setelah pemberlakuan mekanisme pasar pada sektor perbankan Indonesia. Setelah itu, perbankan nasional mulai mengalami booming pada tahun delapan puluhan. Sayangnya, fenomena membanjirnya bank-bank di Indonesia tersebut tidak dibarengi dengan regulasi dan manajemen dana bank yang penuh dengan kehati-hatian dalam upaya mengurangi dan mengantisipasi risiko perbankan yang relatif tinggi. Regulasi pun muncul sebagai upaya reaktif terhadap krisis atau situasi perbankan yang tidak menguntungkan saat itu, khususnya mengenai dampaknya terhadap perekonomian nasional dan demi kepentingan masyarakat yang dananya tersimpan di perbankan nasional (Hermana, 2013)

B. Peran Perbankan dalam Ekonomi

Peran perbankan dalam ekonomi sangat penting dan mencakup berbagai fungsi yang mendukung pertumbuhan dan stabilitas ekonomi. Berikut beberapa peran utama perbankan dalam ekonomi :

1. Intermediasi Keuangan

Salah satu peran utama perbankan adalah sebagai perantara antara peminjam dan penyedia dana. Perbankan menghimpun dana dari nasabah

melalui simpanan dan kemudian memberikan kredit kepada individu, bisnis, dan pemerintah yang membutuhkan dana untuk investasi atau kegiatan konsumsi. Intermediasi keuangan ini memfasilitasi aliran dana dalam ekonomi. Dengan menyediakan layanan simpanan dan memberikan kredit, perbankan membantu memobilisasi dana dari individu dan perusahaan yang memiliki kelebihan likuiditas ke pihak yang membutuhkan modal untuk investasi.

2. Pemberian Kredit

Salah satu fungsi utama bank adalah memberikan kredit kepada perusahaan dan individu. Ini membantu meningkatkan investasi dan konsumsi, mendorong pertumbuhan ekonomi. Kredit perbankan mencakup pembiayaan untuk proyek-proyek bisnis, pembelian rumah, pendidikan, dan kebutuhan konsumen lainnya. Ini membantu mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan akses modal bagi mereka yang membutuhkan.

Kredit perbankan ini mengandung unsur yang sangat sensitif, karena proses penyaluran kredit mengandung hubungan yang sangat kompleks antara bank dan pebisnis. Di mana masing-masing hanya mengandalkan prinsip kepercayaan yang tinggi, pentingnya hubungan ini melalui ikatan kepercayaan antara kedua belah pihak menjadikan fondasi pokok atas persetujuan pemberian pinjaman. Di mana konsep tersebut menjadi satu kesatuan yang harus dijaga oleh masing-masing pihak yang tercatat dalam hubungan perikatan perjanjian kredit dari kedua belah pihak (Siagian et al, 2020).

3. Simpanan dan Keamanan Keuangan

Perbankan menyediakan tempat aman untuk menyimpan dana dalam bentuk simpanan. Selain itu, dengan adanya lembaga keuangan seperti bank sentral, sistem perbankan membantu menjaga stabilitas sistem keuangan dan mencegah krisis keuangan.

4. Menciptakan Uang

Bank-bank memiliki kemampuan untuk menciptakan uang melalui proses penciptaan uang dari kredit. Ketika bank memberikan pinjaman, mereka mencatat jumlah tersebut sebagai aset mereka dan sebagai kewajiban bagi peminjam. Ini menciptakan uang baru yang dapat digunakan dalam ekonomi untuk meningkatkan aktivitas perdagangan dan investasi

5. Pembayaran dan Layanan Transaksi

Bank menyediakan layanan pembayaran dan transaksi yang memfasilitasi kegiatan ekonomi sehari-hari. Ini mencakup pemrosesan cek, transfer dana, kartu kredit, dan layanan pembayaran elektronik yang mendukung efisiensi dan kecepatan transaksi. Ini membantu individu dan bisnis dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan aman

6. Stabilitas Keuangan

Bank-bank memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan. Sebagai penyimpanan utama dana masyarakat, bank harus memastikan keamanan dan likuiditas dana tersebut. Regulasi keuangan dan pengawasan bank penting untuk memastikan stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

7. Manajemen Risiko

Risiko adalah peristiwa yang belum (mungkin) terjadi yang memiliki potensi dampak terhadap sasaran. Dan dampak tersebut bisa mungkin positif dan mungkin pula negatif. Sedangkan masalah didefinisikan sebagai suatu peristiwa yang telah terjadi dan mempunyai dampak negatif terhadap sasaran. Dampak negatif ini jika tidak dapat ditangani dengan baik, bisa mengakibatkan krisis bahkan bisa berubah menjadi bencana (Susilo & Victor, 2019).

Manajemen risiko perbankan merupakan metode yang digunakan perusahaan untuk mengendalikan risiko sehingga dapat meminimalisir kerugian (Mosey, Tommy and Untu, 2018).

Perbankan membantu dalam manajemen risiko finansial dengan menyediakan produk-produk asuransi, derivatif dan instrumen keuangan lainnya. Ini membantu melindungi nasabah dan perusahaan dari risiko-risiko seperti fluktuasi suku bunga, perubahan nilai tukar, risiko kredit dan risiko-risiko ekonomi yang tidak terhindarkan.

8. Pengembangan Pasar Modal

Perbankan juga memainkan peran penting dalam pengembangan pasar modal dengan menyediakan layanan perantara dan dukungan keuangan bagi perusahaan yang ingin melakukan penawaran saham atau obligasi.

9. Dukungan Pemerintah dan Kebijakan Moneter

Bank sentral memiliki peran khusus dalam mengimplementasikan kebijakan moneter untuk mencapai stabilitas harga dan pertumbuhan ekonomi yang seimbang. Mereka juga

berpartisipasi dalam manajemen mata uang dan cadangan devisa.

10. Pembangunan Ekonomi

Perbankan berperan dalam mendukung pembangunan ekonomi dengan memberikan dana untuk investasi dalam infrastruktur, industri, pendidikan, dan inovasi. Melalui pembiayaan proyek-proyek ini, perbankan berkontribusi pada pertumbuhan jangka panjang dan peningkatan kesejahteraan masyarakat

11. Pemberdayaan Ekonomi Mikro

Melalui layanan keuangan mikro dan kredit mikro, perbankan dapat membantu pemberdayaan ekonomi mikro, seperti usaha kecil dan menengah, yang dapat menjadi motor pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal

C. Regulasi Perbankan

Regulasi perbankan mengacu pada serangkaian aturan, kebijakan, dan pedoman yang diberlakukan oleh pemerintah atau otoritas keuangan untuk mengatur aktivitas dan operasi lembaga keuangan, khususnya bank. Regulasi ini bertujuan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan, melindungi kepentingan konsumen, mencegah penipuan, mempromosikan transparansi, dan memastikan kepatuhan terhadap hukum dan prinsip-prinsip etika dalam industri perbankan.

Regulasi perbankan Indonesia menjadi penjaga sistem perbankan Indonesia yang sudah menjadi bagian dari sistem finansial global. Regulasi tersebut secara umum direpresentasikan pada berbagai peraturan Bank Indonesia berikut surat edarannya yang selalu diperbarui atau diubah

sesuai dengan kondisi dan situasi perbankan nasional. Perubahan regulasi yang signifikan biasanya terjadi pada saat terjadinya krisis atau situasi yang memburuk. Rangkaian perubahan regulasi yang relatif signifikan tersebut sering dikenal dengan paket kebijakan Bank Indonesia (Hermana, 2013)

Di Indonesia, regulasi perbankan dikelola oleh beberapa lembaga dan otoritas, termasuk Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral negara dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator yang mengawasi industri jasa keuangan, termasuk sektor perbankan. Berikut beberapa aspek regulasi perbankan yang umumnya diatur oleh otoritas keuangan:

1. **Modal Minimum:** Bank diwajibkan untuk mempertahankan jumlah modal tertentu untuk menjamin kecukupan dana dalam menghadapi risiko-risiko keuangan. Bank di Indonesia harus memenuhi persyaratan modal minimum yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memastikan kestabilan keuangan bank dan melindungi kepentingan nasabah
2. **Likuiditas:** Likuiditas perusahaan atau perbankan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban lancar atau jangka pendek yang jatuh tempo. Dari pemahaman tersebut maka tingkat likuiditas perusahaan harus bisa diukur terlebih dahulu tentang seberapa besar perusahaan mampu melunasi kewajiban tanpa menimbulkan kerugian. Perusahaan atau lembaga perbankan serta para stakeholder tidak akan mengalami kerugian jika likuiditas perusahaan tidak

menimbulkan masalah kerugian. Masalah kerugian tidak akan timbul jika aset investasi yang digunakan dalam memenuhi kewajiban tersebut sangat likuid atau mudah dikonversikan menjadi kas. Sebaliknya jika tidak likuid atau butuh waktu yang sangat lama dalam mengonversikan ke kas maka kemungkinan besar akan menciptakan risiko likuiditas. (Eko Sudarmanto, Astuti, Iskandar Kato, dkk. 2021). Regulasi juga mengatur tentang kebutuhan likuiditas bank, yaitu kemampuannya untuk memenuhi kewajiban keuangan dalam jangka pendek. Bank diwajibkan untuk mempertahankan tingkat likuiditas yang memadai sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

3. Pengawasan: Otoritas keuangan biasanya memiliki lembaga pengawasan yang bertanggung jawab untuk memantau kegiatan bank dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Di Indonesia otoritas keuangan dikenal dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK bertanggung jawab atas pengawasan dan pengaturan industri perbankan di Indonesia. Mereka memantau aktivitas perbankan, menerapkan aturan, serta menjalankan tindakan pengawasan untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi
4. Pelaporan: Bank diharuskan untuk melaporkan informasi keuangan dan operasional secara teratur kepada Bank Indonesia dan OJK, serta kepada pemegang saham dan publik. Hal ini mencakup laporan keuangan tahunan, laporan keuangan kuartalan, serta laporan risiko dan operasional lainnya

5. **Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PTT):** Regulasi ini bertujuan untuk mencegah penggunaan sistem keuangan untuk tujuan pencucian uang dan pendanaan terorisme. Bank wajib mematuhi peraturan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan OJK. Mereka harus menerapkan prosedur identifikasi pelanggan, pelaporan transaksi yang mencurigakan, dan tindakan lainnya untuk mencegah penggunaan sistem keuangan untuk kegiatan ilegal
6. **Perlindungan Konsumen:** Regulasi ini mencakup persyaratan tentang transparansi informasi produk, praktik pemasaran yang adil, dan penanganan keluhan konsumen. OJK menetapkan regulasi untuk melindungi kepentingan nasabah perbankan, termasuk ketentuan tentang transparansi informasi produk, prosedur penyelesaian sengketa, dan pengaturan terkait layanan konsumen
7. **Privasi dan Keamanan Data:** Bank harus mematuhi standar keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan klien mereka informasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan OJK
8. **Peraturan Kepatuhan:** Bank harus mematuhi berbagai peraturan dan pedoman kepatuhan yang diberlakukan oleh Bank Indonesia, OJK, dan badan pengatur lainnya.

Regulasi perbankan berbeda-beda di setiap negara dan terus berkembang sejalan dengan perubahan dalam industri keuangan dan tuntutan keamanan dan kelayakan. Perlu dicatat bahwa

regulasi perbankan di Indonesia terus berubah dan berkembang seiring dengan dinamika industri keuangan dan kebutuhan pasar. Oleh karena itu, bank dan lembaga keuangan harus selalu memperbarui kepatuhan mereka terhadap regulasi yang berlaku.

BAB II

Struktur Organisasi Perbankan

Oleh: Puri Rohmatulloh

A. Model Struktur Organisasi Perbankan

Kebijakan ekonomi industri perusahaan khususnya perbankan dalam menghadapi para pesaing dan pelanggannya yang berkaitan dengan maksimalisasi pelayanan (*service*) dan hubungan perbankan dengan pemerintah dan nasabah (*customer*). Organisasi perbankan berkaitan dengan kebijakan pemerintah yang bertujuan mencapai efisiensi tingkat perusahaan perbankan dan efisiensi ekonomi nasional. Kemudian Hertati (2019) menyatakan bahwa struktur pasar makin terkonsentrasi pada konsumen. Kemudian Susanto (2014) menyatakan bahwa konsentrasi yang semakin tinggi mengurangi persaingan antar perusahaan dan inefisiensi perilaku perusahaan perbankan di Indonesia. Konsentrasi makin tinggi menyebabkan konsentrasi kekayaan dan melemahkan usaha pemerataan seperti pendapatan, kesempatan kerja dan berusaha. Intervensi pemerintah meningkat sehubungan munculnya masalah akibat struktur organisasi yang makin terkonsentrasi khususnya dalam dunia perbankan.

Di samping itu dalam struktur organisasi pada sebuah Bank yang sudah berbadan hukum harus mempunyai garis tugas dan wewenang yang jelas. Hal ini dimaksudkan agar proses kerja sama antara pimpinan dan bawahan dapat berjalan

dengan baik, dan para bawahan dapat bertanggung jawab kepada atasan dengan bidangnya masing-masing sehingga tujuan suatu organisasi dapat tercapai. Adapun tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing bagian dalam struktur organisasi Bank sangat tergantung pada kebiasaan-kebiasaan pada masing-masing Bank tersebut. Namun secara garis besar struktur organisasi pada sebuah bank dengan bank lainnya relatif sama.

1. Tugas personal pada struktur organisasi bank pada Kantor Cabang

Dalam struktur organisasi perbankan Pimpinan Cabang pada Kantor Cabang, yaitu:

- a. Manager Kredit dan Pemasaran
- b. Manager Operasional
- c. Audit dan Internal Control
- d. Unit Akuntansi dan Pelaporan
- e. Unit SDM dan Umum

Pimpinan Cabang bertanggung jawab kepada direksi dan kepala divisi kantor pusat yang membawahi:

- a. Manajer Kredit dan Pemasaran
- b. Manajer Operasi, dan
- c. Kepala Cabang Pembantu

Seperti kita ketahui fungsi dan tugas pokok Pimpinan Cabang atau Kepala Cabang ialah bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan pengembangan usaha, kegiatan operasional, pengembangan SDM serta merencanakan dan memonitoring target atau pencapaian sasaran usaha yang didasari atas ketentuan atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.

2. Manajer Kredit dan Pemasaran

Didalam struktur organisasi perbankan manajer Kredit dan Pemasaran membawahi beberapa Staff, antara lain Account Officer Korporasi Bidang Kredit dan Pemasaran yang bertanggung jawab kepada:

- a. Kepala Cabang Utama
- b. Kepala Department Kredit Korporasi Kantor Pusat

Manajer Kredit dan Pemasaran membawahi Service Assistant, fungsinya yaitu sebagai aparat kredit dan pemasaran yang berfungsi melaksanakan kebijakan kredit korporasi dan bertanggung jawab untuk mencapai perkreditan yang sehat dan menguntungkan.

Di samping itu didalam struktur organisasi *Account Officer* membawahi Kepala *Service Assistant* Kredit dan Pemasaran.

Bidang Kredit dan Pemasaran bertanggung jawab kepada *Account Officer* berfungsi membantu account officer pada bidang kredit dan pemasaran yang bertugas untuk melayani dan mengarahkan nasabah atas segala sesuatu yang berhubungan dengan perkreditan dana pihak ketiga dalam menunjang kelancaran pekerjaan *Account Officer*.

Bidang kredit dan pemasaran bertanggungjawab kepada Kepala Cabang Utama. Fungsinya, yaitu sebagai aparat manajemen yang bertanggung jawab membantu merumuskan dan melaksanakan kebijakan kredit, khususnya segmen customer dan retail untuk mencapai perkreditan yang sehat dan menguntungkan serta meminimumkan resiko menggalang penghimpunan dana pihak ke tiga serta memasarkan produk-produk yang dimiliki oleh bank.

Tugas Pokok Manajer Kredit dan Pemasaran, yaitu merumuskan dan merencanakan target market dan sasaran perkreditan bank sesuai dengan kemampuan internal bank dengan memperhatikan kondisi pasar, antara lain:

- a. Bertanggung jawab atas penyusunan program kerja dan anggaran unit kerja yang dipimpinya.
- b. Memformalisir prosedur persetujuan kredit yang efektif dan efisien namun tetap mempertimbangkan faktor-faktor keamanan dan resiko kredit.
- c. Melakukan review dari portofolio perkreditan dan garansi yang ada.
- d. Melaksanakan program supervise kredit secara aktif maupun pasif secara periodik.
- e. Merumuskan dan merencanakan target atau sasaran funding dan pelayanan dari atau kepada deposan atau nasabah.
- f. Memasarkan semua produk bank dan realisasi pendapatan dari bunga dan *fee base income*.
- g. Menjaga citra dan mutu pelayanan bank kepada nasabah agar memuaskan.
- h. Melaksanakan pembinaan dan penilaian secara berkala kepada sub-koordinatnya.

B. Fungsi Utama Departemen Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dapat dikatakan bahwa sistim perbankan adalah suatu sistim yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta

cara dan proses melaksanakan kegiatan usahanya secara keseluruhan.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dana dari masyarakat luas.

Selain menghimpun dana dalam bentuk simpanan (*giro*, *tabungan*, dan *deposito*) dan penyaluran dana dalam bentuk kredit, perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa perbankan lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung, antara lain *Transfer*, *Inkaso*, *Kliring*, *Bank Notes*, *Safe Deposit Box*, *Travellers Cheque*, *Bank Card*, *Letter of Kredit*, *Bank Garansi*.

Di samping itu terdapat regulasi yang mengatur terkait Landasan Hukum, Asas, Fungsi, dan tujuan dari perbankan di Indonesia. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dapat dikatakan bahwa sistim perbankan adalah suatu sistim yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatan usahanya secara keseluruhan.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah

kegiatan funding. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dana dari masyarakat luas.

Selain menghimpun dana dalam bentuk simpanan (giro, tabungan, dan deposito) dan penyaluran dana dalam bentuk kredit, perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa perbankan lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung, antara lain Transfer, Inkaso, Kliring, Bank Notes, Safe Deposit Box, Travellers Cheque, Bank Card, Letter of Kredit, Bank Garansi.

Di samping itu terdapat regulasi yang mengatur terkait Landasan Hukum, Asas, Fungsi, dan tujuan dari perbankan di Indonesia, antara lain:

1. Landasan Hukum Perbankan
 - a. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 10 Tahun 1998 yang diundangkan pada tanggal 10 November 1998, lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1998 nomor 182.
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia (RI) Nomor: 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor: 3 Tahun 2004, yang diundangkan pada tanggal 15 Januari 2004, Lembaran Negara RI tahun 2004 nomor 7.

2. Asas Perbankan

Sedangkan Asas perbankan yang dianut di Indonesia tercantum dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang mengemukakan bahwa: "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian." Adapun yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi ialah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

3. Fungsi Perbankan

Adapun fungsi perbankan tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor: 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, merumuskan mengenai fungsi perbankan, yaitu: "Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. "Perbankan di Indonesia mempunyai tujuan yang strategis dan tidak semata-mata berorientasi ekonomi, tetap juga berorientasi pada hal-hal yang non-ekonomis seperti masalah menyangkut stabilitas nasional yang mencakup antara lain stabilitas politik dan stabilitas sosial.

4. Tujuan Perbankan

Disamping itu terdapat tujuan perbankan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor: 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan: "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak." Bank tidak cukup hanya menjalankan kegiatannya saja, tetapi juga mempunyai tujuan yang jelas demi

kepentingan pembangunan nasional. Meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan stabilitas nasional merupakan sasaran perbankan dalam melakukan kegiatan sebagaimana fungsinya tersebut diatas. Keberhasilan perbankan dalam memainkan peranannya dalam pembangunan nasional tentu akan dapat mewujudkan kehidupan rakyat yang lebih baik dari sebelumnya.

C. Peran Manajemen dalam Struktur Organisasi

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat dapat dilihat dari semakin majunya pembangunan infrastruktur yang dibarengi dengan semakin luasnya inovasi para pelaku korporasi, terutama di Indonesia, serta pergerakan suku bunga perbankan dan inflasi yang relatif stabil. Salah satu sumber alternatif dan jangka panjang bagi pelaku perusahaan salah satunya adalah pasar modal, yang terdiri dari pelaku usaha di industri perbankan. (Wahyuni & Mimba, 2022).

Pembangunan ekonomi suatu negara dapat memperoleh manfaat besar dari perbankan. Tidak ada yang tidak memiliki lembaga keuangan dalam suatu bangsa karena keberadaan perbankan sangat penting untuk menopang roda perekonomian masyarakat. Hal ini disebabkan bank terlibat dalam penyaluran keuangan serta jasa-jasa lain yang berkaitan dengan pergerakan dan peredaran uang. Kehadiran lembaga perbankan di Indonesia akan meningkatkan taraf hidup masyarakat dan membantu pemerintah mengatasi masalah ekonomi terkini di negara ini. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah dan

masyarakat semakin tergantung pada industri perbankan.

Bank adalah organisasi yang dapat diandalkan yang berfungsi sebagai perantara dalam kelancaran pengoperasian sistem pembayaran. Ini sama pentingnya dengan peran mereka sebagai sarana pelaksanaan program pemerintah, termasuk kebijakan moneter. Berdasarkan fungsi tersebut, bank yang segar diperlukan untuk perekonomian yang sehat, baik secara individual maupun kolektif sebagai suatu sistem yang utuh.

Fungsi manajemen dalam perbankan sangat penting dalam upaya mengatur proses pencapaian tujuan yang diharapkan yaitu efektif dan efisien. Fungsi manajerial meliputi serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Sisk, 1999).

Penerapan manajemen bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan calon nasabah. Ada banyak hal yang perlu diperhatikan dalam memberi pelayanan yang tepat, efektif dan efisien mulai dari perencanaan dalam pelayanan nasabah. Bagaimana penerapan rencana pelayanan dibuat sebagai standar pelayanan. Kemudian pengarahan terhadap penerapan pelayanan nasabah, hingga melakukan pengendalian/pengawasan terhadap proses pelayanan yang telah dilakukan (Kasmir, 2002).

Manajemen merupakan upaya pemberian pengarahan dan bimbingan melalui perencanaan, koordinasi, pengintegrasian, pembagian tugas dengan cara proporsional dan profesional, pengorganisasian, pengendalian, dan pemanfaatan

sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah dibuat bersama. Manajemen dapat dipandang sebagai suatu seni, sebagai upaya membimbing dan mengarahkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Rohman, 2017).

Konsep manajemen dapat dilihat melalui berbagai sudut pandang. Hal ini dapat dipahami sebagai proses dinamis yang melibatkan perencanaan, koordinasi, pengintegrasian, pembagian tugas, pengorganisasian, pengendalian, dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Rohman, 2017).

Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan manajerial yang berawal dari sebuah perencanaan hingga evaluasi, untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi sehingga setiap organisasi akan selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar tercapai tujuan yang efektif dan efisien (Sadikin *et al.*, 2020). Untuk itu manajemen harus sepenuhnya difungsikan pada tiap organisasi, baik organisasi perbakan, industri ataupun pendidikan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), koordinasi (*coordinating*) dan pengawasan (*controlling*). Kelima fungsi tersebut dipandang mencukupi bagi kegiatan manajerial yang akan memadukan pemanfaatan sumber daya material dan sumber daya manusia melalui kerjasama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Candra Wijaya & Rifa'i, 2016).

BAB III

Produk dan Layanan Perbankan

Oleh: D. Muhamad Yamin

A. Jenis Produk Perbankan

Jenis produk perbankan mencakup beragam layanan dan produk yang disediakan oleh lembaga keuangan seperti bank. Berikut adalah beberapa jenis produk perbankan yang umum ditawarkan:

1. Tabungan: Produk tabungan adalah produk yang memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang mereka di bank dan mendapatkan bunga atas tabungan tersebut. Jenis tabungan dapat bervariasi, mulai dari tabungan reguler hingga tabungan khusus seperti tabungan pendidikan atau tabungan pensiun. Selain itu menurut Tabungan merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi, atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ((OJK), 2019). Menurut Nurul Ichsan Hasan, (2014) yang dimaksudkan kedalam pos ini adalah simpanan-simpanan Rupiah dan valuta asing milik pihak ke tiga bukan bank pada bank yang bersangkutan termasuk kantornya di luar negeri, yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat dan cara-cara tertentu, seperti tabungan rupiah dimasukan kedalam kolom rupiah dan tabungan dalam valuta asing dimasukkan ke dalam kolom valas.

2. **Deposito:** Deposito adalah produk di mana nasabah menempatkan sejumlah uang dalam jangka waktu tertentu dengan tingkat bunga tetap. Deposito biasanya memiliki tingkat bunga yang lebih tinggi daripada tabungan biasa karena dana tersebut tidak bisa diakses untuk jangka waktu tertentu. Menurut Andrianto, Fatihudin, D; Frimansyah., (2019) simpanan Deposito (Time Deposit) merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai jangka waktu (jatuh tempo) dan dapat ditarik kembali dengan bilyet deposito atau sertifikat deposito. Karakteristik deposito dari bank adalah Deposito dapat dicairkan setelah jangka waktu berakhir (Fauzan et al., 2023).
3. **Kartu Kredit:** Kartu kredit adalah alat pembayaran yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan pembelian atau transaksi dengan menggunakan kredit dari bank atau lembaga keuangan yang mengeluarkan kartu tersebut. Menurut Rusby & Arif, (2022) dengan kartu kredit, pemegang kartu dapat berbelanja tanpa harus membayar lunas pada saat jatuh tempo. Pemegang kartu kredit harus membayar tagihan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan, dengan opsi untuk membayar dalam cicilan atau secara penuh. Menurut Takdir, (2019) bahwa untuk mekanisme Transaksi Kartu Kredit yaitu sebagai berikut:
 - **Persyaratan Anggota**
 - a. Penghasilan pertahun,
 - b. Membayar uang pangkal dan iuran tahunan

- Proses Penagihan
 - a. Buyer berbelanja dengan menggunakan kartu plastik pada toko-toko Merchant
 - b. Merchant biasanya mengenakan charge $2\% - 3\% \times$ nilai transaksi kpd Buyer
 - c. Issuer akan membayar seluruh tagihan yang diajukan Merchant setelah dikurangi discount (komisi) (biasanya $3\% - 5\%$)
 - d. angka waktu penagihan Merchant-Issuer (3-10 hari)
- 4. Kredit Konsumen: Kredit konsumen adalah jenis pinjaman yang diberikan kepada individu untuk keperluan konsumsi pribadi, seperti membeli mobil, perabotan rumah tangga, atau membayar biaya pendidikan. Pinjaman ini biasanya memiliki jangka waktu tertentu dan suku bunga tetap atau variabel. Adapun kredit konsumtif adalah jenis kredit yang disediakan oleh bank untuk para nasabah yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan membeli barang atau jasa yang dibutuhkan secara pribadi dan tidak digunakan untuk keperluan usaha. contoh dari kredit jenis ini adalah pembelian kendaraan bermotor pribadi, kredit keperluan habis pakai, kredit pembelian rumah, dan lain sebagainya (Andrianto, 2019).
- 5. Kredit Usaha: Kredit usaha adalah fasilitas pinjaman yang diberikan kepada perusahaan atau usaha untuk mendukung kegiatan operasional, pengembangan bisnis, atau investasi. Kredit usaha dapat berupa pinjaman modal kerja, kredit investasi, atau garansi bank untuk mendukung kebutuhan finansial perusahaan.

6. Asuransi: Produk asuransi yang ditawarkan oleh bank atau lembaga keuangan terkait meliputi berbagai jenis perlindungan, seperti asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kendaraan bermotor, dan asuransi properti. Asuransi memberikan perlindungan finansial terhadap risiko tertentu sesuai dengan polis yang telah disepakati.
7. Investasi: Bank juga menyediakan produk investasi seperti reksadana, obligasi, dan saham kepada nasabah yang ingin mengalokasikan dana mereka untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang. Produk investasi ini dapat membantu nasabah dalam mencapai tujuan keuangan jangka panjang seperti pensiun atau pendidikan anak.

Itulah beberapa jenis produk perbankan yang umum ditawarkan oleh lembaga keuangan. Setiap produk memiliki fitur, manfaat, dan risiko yang berbeda, sehingga penting bagi nasabah untuk memahami dengan baik sebelum memutuskan untuk menggunakan produk tertentu.

Adapun Unsur-Unsur Kredit Menurut Kasmir (2010) dalam Fauzan et al., (2023) ada beberapa unsur yang terkandung dalam fasilitas pemberian sebuah kredit, yaitu:

1. Kepercayaan Merupakan suatu keyakinan pemberian kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang. Kepercayaan ini diberikan oleh pihak bank kepada calon debitur, di mana sebelumnya sudah dilakukan penyelidikan dan penelitian tentang situasi dan kondisi nasabah baik secara eksteren maupun interen.

2. Kesepakatan Disamping unsur percaya, di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara kedua belah pihak, dan di tuangkan dalam suatu perjanjian diamankan masing-masing pihak (bank dan nasabah) menandatangani hak dan kewajibannya dan disaksikan oleh notaris.
3. Jangka waktu Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati baik berbentuk jangka waktu pendek, jangka waktu menengah maupun jangka waktu panjang.
4. Risiko Ada suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet dalam pembayaran kredit. Semakin panjang suatu kredit maka akan semakin besar pula risikonya, begitu juga sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah karena unsur kelalaian.
5. Balas jasa Merupakan keuntungan atas pemberian kredit atau jasa tersebut yang dikenal dengan nama bunga bank Konvensional. Balas jasa dalam bentuk bunga, biaya provisi, dan komisi serta biaya administrasi merupakan keuntungan bagi pihak bank. Sedangkan bagi bank yang menggunakan prinsip syariah balas jasa yang diberikan dalam bentuk bagi hasil

B. Inovasi Produk dan Layanan

Inovasi produk dan layanan adalah proses pengembangan atau penyempurnaan produk atau layanan yang sudah ada atau menciptakan produk atau layanan baru yang memenuhi kebutuhan atau keinginan pasar dengan cara yang baru atau lebih

baik. Inovasi ini bisa mencakup berbagai hal, mulai dari perubahan kecil dalam fitur produk hingga menciptakan produk atau layanan yang sepenuhnya baru dengan teknologi atau pendekatan yang inovatif.

Berikut adalah beberapa penjelasan dan uraian tentang inovasi produk dan layanan:

1. **Pemahaman Pelanggan:** Inovasi produk dan layanan dimulai dengan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, masalah, dan keinginan pelanggan. Ini melibatkan riset pasar, analisis tren, dan interaksi langsung dengan pelanggan untuk memahami apa yang mereka butuhkan dan inginkan.
2. **Kreativitas dan Ideasi:** Setelah memahami kebutuhan pelanggan, langkah selanjutnya adalah menghasilkan ide-ide kreatif untuk memenuhi atau mengatasi kebutuhan tersebut. Proses ini melibatkan brainstorming, workshop inovasi, dan penciptaan konsep produk atau layanan baru.
3. **Pengembangan Produk dan Layanan**:** Ide-ide yang paling menjanjikan kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi konsep produk atau layanan yang konkret. Ini melibatkan desain, prototyping, pengujian, dan iterasi untuk memastikan bahwa produk atau layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
4. **Teknologi dan Pendekatan Baru:** Inovasi produk dan layanan seringkali melibatkan penerapan teknologi baru atau pendekatan yang belum pernah digunakan sebelumnya. Ini bisa berupa penggunaan teknologi digital, kecerdasan

buatan, atau pendekatan baru dalam proses produksi atau penyampaian layanan.

5. Nilai Tambah: Tujuan utama dari inovasi produk dan layanan adalah menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Hal ini bisa berupa peningkatan kualitas, kenyamanan, efisiensi, atau pengalaman pengguna yang lebih baik.
6. Komunikasi dan Pemasaran: Penting untuk efektif dalam mengkomunikasikan inovasi produk dan layanan kepada pasar. Ini melibatkan pengembangan strategi pemasaran yang memadai untuk menjelaskan manfaat dan nilai dari produk atau layanan baru kepada pelanggan potensial.
7. Evaluasi dan Perbaikan: Proses inovasi produk dan layanan tidak berakhir setelah diluncurkan ke pasar. Penting untuk terus mengevaluasi kinerja produk atau layanan dan menerima umpan balik dari pelanggan untuk melakukan perbaikan atau peningkatan lebih lanjut.

Inovasi produk dan layanan merupakan faktor penting dalam pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis, karena memungkinkan perusahaan untuk tetap relevan dan bersaing di pasar yang terus berubah.

C. Strategi Pemasaran Produk Perbankan

Strategi pemasaran produk perbankan adalah rencana yang dirancang untuk mempromosikan produk dan layanan perbankan kepada target pasar yang tepat dengan tujuan untuk menarik minat, memperoleh pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Berikut adalah beberapa komponen penting dari strategi pemasaran produk perbankan:

1. **Segmentasi Pasar:** Identifikasi segmen pasar potensial berdasarkan karakteristik demografis, geografis, psikografis, dan perilaku. Misalnya, segmen pasar dapat mencakup mahasiswa, profesional muda, pengusaha, dan pensiunan. Segmentasi merupakan proses membagi pasar menjadi kelompok-kelompok berdasarkan aspek geografis, demografis, psikografis, dan tingkah laku dengan memenuhi syarat-syarat segmentasi agar bermanfaat dan menjadi lebih efektif. Segmentasi pasar merupakan strategi yang sangat penting dalam mengembangkan program pemasaran (Putri et al., 2019). Selain itu, Segmentasi pasar pada dasarnya merupakan suatu cara untuk membedakan pasar menurut beberapa karakter dari pelanggan yang secara umum digolongkan menjadi 4 (empat), yaitu: Geografis, Demografis, Psikografis, dan Tingkah Laku (Ahmadi & Herlina, 2017).
2. **Penetapan Sasaran Pasar:** Memilih segmen pasar yang paling menjanjikan dan relevan untuk produk atau layanan perbankan tertentu. Misalnya, sebuah bank mungkin memilih untuk fokus pada profesional muda dengan produk tabungan dan investasi yang sesuai.
3. **Penawaran Produk dan Layanan:** Mengembangkan produk dan layanan perbankan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar target. Ini bisa mencakup produk tabungan, kredit, investasi, asuransi, dan layanan perbankan digital.
4. **Strategi Harga:** Menetapkan harga yang kompetitif dan sesuai dengan nilai yang ditawarkan oleh produk atau layanan perbankan. Strategi harga dapat melibatkan penetapan tarif

bunga, biaya administrasi, dan komisi transaksi. Dalam kegiatan penetapan harga dalam suatu perusahaan ada dikenal beberapa bentuk penyesuaian harga yang dilakukan, menurut Lingga Purnama (2002:136) dalam Saragih, (2015) diantaranya sebagai berikut:

- a. Diskon dan Potongan Harga
 - b. Penetapan Harga Promosi
 - c. Penetapan Harga Diskriminasi.
5. Distribusi dan Penempatan: Menentukan saluran distribusi yang efektif untuk produk dan layanan perbankan, baik melalui jaringan kantor cabang, ATM, layanan perbankan online, atau mitra distribusi lainnya.
 6. Promosi dan Kampanye: Menggunakan berbagai saluran komunikasi dan promosi, seperti iklan, promosi penjualan, kegiatan sponsor, media sosial, dan konten pemasaran untuk meningkatkan kesadaran dan minat terhadap produk perbankan.
 7. Pelayanan Pelanggan: Memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas dan mendukung retensi pelanggan jangka panjang.
 8. Evaluasi dan Pengukuran: Melakukan evaluasi terhadap efektivitas strategi pemasaran dengan mengukur kinerja dan hasil yang dicapai, seperti peningkatan pangsa pasar, pertumbuhan pendapatan, dan tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan merancang dan menerapkan strategi pemasaran produk perbankan yang komprehensif dan efektif, bank dapat memperoleh keunggulan kompetitif di pasar yang semakin kompetitif dan beragam ini.

Oleh: Herlina, S.E., M.AK

A. Jenis Risiko dalam Industri Perbankan

Industri perbankan merupakan sektor yang kompleks dan berisiko tinggi. Berikut adalah beberapa jenis risiko yang umum dihadapi dalam industri perbankan:

1. **Risiko Kredit:** Risiko kredit merupakan risiko utama dalam industri perbankan. Ini berkaitan dengan kemungkinan gagal bayar dari pihak yang meminjam dana, seperti individu, perusahaan, atau lembaga pemerintah. risiko kredit menurut Andrianto, (2019) Adalah risiko dimana nasabah / debitur atau counterpart tidak mampu memenuhi kewajiban keuangannya sesuai kontrak/kesepakatan yang telah dilakukan. Definisi ini dapat diperluas yaitu bahwa risiko kredit adalah risiko yang timbul dikarenakan kualitas kredit semakin menurun. Memang penurunan kualitas kredit dimaksud belum tentu berimplikasi pada terjadinya default, namun paling tidak kemungkinan terjadinya default akan semakin besar.
2. **Risiko Pasar:** Risiko pasar terkait dengan fluktuasi nilai aset bank akibat perubahan di pasar keuangan, termasuk suku bunga, nilai tukar mata uang, harga saham, dan harga komoditas. Risiko ini bisa mempengaruhi nilai portofolio investasi dan posisi perdagangan bank. Menurut Yuliani, (2021) Risiko yang timbul karena adanya pergerakan variabel pasar

(adverse movement) dari portofolio yang dimiliki oleh Bank, yang dapat merugikan Bank. Variabel pasar antara lain adalah suku bunga dan nilai tukar.

3. Risiko Likuiditas: Risiko likuiditas adalah risiko yang timbul ketika bank menghadapi kesulitan memenuhi kewajiban pembayaran atau memperoleh dana dalam jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan operasionalnya. Hal ini bisa terjadi karena penarikan dana besar-besaran oleh nasabah atau kurangnya akses terhadap pasar modal. Selain itu, Risiko likuiditas adalah risiko akibat ketidakmampuan bank syariah untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan atau aset likuid berkualitas tinggi yang dapat digunakan, tanpa mengganggu aktifitas, dan kondisi keuangan bank. Jadi risiko likuiditas itu risiko yang timbul dari ketidakmampuan bank syariah dalam memenuhi kewajibannya pada waktu yang telah ditentukan pada nasabah (Doni et al., 2022).
4. Risiko Operasional: Risiko operasional meliputi berbagai risiko yang timbul dari kegagalan proses internal, sistem, atau manusia, serta dari peristiwa eksternal. Contohnya meliputi kesalahan dalam pengolahan data, kegagalan teknologi informasi, atau kecurangan. Risiko Operasional merupakan kerugian dari segi finansial perusahaan karena adanya kegagalan dalam kegiatan yang ada pada dalam (internal) perusahaan, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan teknologi, kerugian karena kejadian dari external perusahaan (Misman, 2022).

5. Risiko Hukum dan Kepatuhan: Risiko hukum dan kepatuhan berkaitan dengan kemungkinan bank melanggar hukum atau peraturan yang mengatur industri perbankan. Hal ini bisa termasuk perubahan regulasi, litigasi, denda, atau sanksi dari otoritas pengawas. Risiko Kepatuhan adalah Risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku, serta prinsip syariah (Thayib & Inaku, 2022).
6. Risiko Reputasi: Risiko reputasi timbul ketika bank menghadapi kerugian citra atau reputasi akibat tindakan atau peristiwa yang merugikan, seperti skandal keuangan, pelayanan pelanggan yang buruk, atau praktik bisnis yang tidak etis. Reputasi dipandang sebagai aset tidak berwujud dengan potensi penciptaan nilai (Little dan Little, 2000). Reputasi secara luas diakui sebagai salah satu aset perusahaan yang paling penting dan utama sumber keunggulan kompetitif, tetapi juga yang paling sulit untuk dilindungi (Afrizal et al., 2022).
7. Risiko Strategis: Risiko strategis terkait dengan kegagalan dalam merencanakan atau mengeksekusi strategi bisnis yang tepat untuk menghadapi perubahan pasar, teknologi, atau lingkungan eksternal. Selain itu Risiko Strategis juga timbul karena kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis mencakup kegagalan dalam mengantisipasi perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi makro, dinamika kompetisi di pasar, dan perubahan kebijakan otoritas terkait (Thantawi et al., 2022).

8. Risiko Sistematis: Risiko sistematis adalah risiko yang terkait dengan kondisi ekonomi atau pasar secara keseluruhan, yang dapat mempengaruhi semua lembaga keuangan secara bersamaan. Contohnya adalah resesi ekonomi atau krisis keuangan global. Risiko ini adalah risiko yang disebabkan oleh faktor-faktor yang secara bersamaan mempengaruhi harga saham di pasar modal. Risiko ini ada karena adanya perubahan ekonomi secara makro atau politik seperti kebijakan fiskal pemerintah, pergerakan tingkat suku bunga, nilai tukar mata uang, dan inflasi. Semua ini dapat menyebabkan reaksi pasar modal yang dapat dilihat dari indeks pasar. Risiko sistematis akan selalu ada dan tidak dapat dihilangkan dengan diversifikasi (Paramitasari, 2014).

Manajemen risiko yang efektif sangat penting bagi bank untuk meminimalkan potensi kerugian dan menjaga keberlangsungan bisnisnya. Dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko dengan baik, bank dapat mengurangi kerentanan mereka terhadap perubahan pasar dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

B. Pengelolaan Risiko Kredit

Pengelolaan risiko kredit merupakan aspek penting dalam operasi bank untuk memastikan kesehatan keuangan dan keberlangsungan bisnis. Selain itu, Risiko kredit yaitu risiko pada bank yang dikarenakan adanya utang oleh debitur yang tidak dilunasi sesuai kontrak berupa pengurangan suku bunga, penundaan pembayaran, sampai tidak membayar pinjaman sama sekali. Hutang yang

besar akan meningkatkan risiko perusahaan yang akan mengakibatkan gagal bayar perusahaan dan akhirnya bangkrut jika kegiatan produktif tidak dilakukan (Kristantietal., 2019 dalam (Indrawan & Rikumahu, 2023). Berikut adalah langkah-langkah umum dalam pengelolaan risiko kredit:

1. **Pengidentifikasian Risiko Kredit:** Bank harus mengidentifikasi dan memahami risiko kredit yang terkait dengan portofolio pinjaman mereka. Ini melibatkan analisis mendalam terhadap berbagai kategori peminjam, termasuk individu, perusahaan, dan lembaga pemerintah, serta penilaian terhadap sektor industri dan kondisi ekonomi yang mempengaruhinya.
2. **Penetapan Kebijakan dan Prosedur:** Bank perlu memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas dan komprehensif untuk mengelola risiko kredit. Ini termasuk penetapan standar kualifikasi peminjam, batasan eksposur kredit, prosedur penilaian kredit, dan proses pengelolaan risiko kredit nonperforming.
3. **Penilaian Kredit:** Proses penilaian kredit melibatkan evaluasi kelayakan kredit dari peminjam potensial. Ini meliputi analisis keuangan, penilaian karakter peminjam, analisis kolateral, dan penilaian risiko industri. Penilaian ini membantu bank dalam membuat keputusan yang tepat terkait persetujuan atau penolakan pinjaman.
4. **Pemantauan Portofolio Kredit:** Bank harus secara teratur memantau portofolio kredit mereka untuk mengidentifikasi potensi risiko dan menanggapi perubahan kondisi peminjam atau ekonomi. Pemantauan ini meliputi analisis

kinerja kredit, pembaruan informasi peminjam, dan penilaian ulang risiko kredit.

5. **Manajemen Risiko Kredit Nonperforming:** Bank perlu memiliki strategi yang efektif untuk mengelola risiko kredit nonperforming, termasuk tindakan pemulihan, restrukturisasi kredit, atau penjualan aset. Tujuannya adalah untuk meminimalkan kerugian dan memaksimalkan pemulihan dana.
6. **Diversifikasi Portofolio:** Diversifikasi portofolio kredit adalah strategi untuk mengurangi risiko kredit dengan mendiversifikasi jenis peminjam, sektor industri, dan produk kredit. Ini membantu bank dalam mengurangi paparan terhadap risiko tertentu yang terkait dengan satu sektor atau peminjam tunggal.
7. **Penggunaan Teknologi dan Analisis Data:** Bank dapat memanfaatkan teknologi dan analisis data untuk meningkatkan pengelolaan risiko kredit. Ini termasuk penggunaan model kredit statistik, analisis prediktif, dan platform manajemen risiko yang terintegrasi untuk memantau dan mengelola portofolio kredit secara efisien.
8. **Kapitalisasi yang Memadai:** Bank perlu memastikan bahwa mereka memiliki kapitalisasi yang memadai untuk menanggulangi potensi kerugian akibat risiko kredit. Ini termasuk pemenuhan persyaratan modal minimum yang ditetapkan oleh otoritas pengawas dan mempertimbangkan aspek-aspek seperti risiko kredit tertentu dan ukuran portofolio kredit.

Pengelolaan risiko kredit yang efektif membantu bank untuk mengurangi kerugian potensial, meningkatkan kualitas portofolio kredit,

dan memperkuat posisi keuangan mereka secara keseluruhan.

C. Pengelolaan Risiko Pasar

Pengelolaan risiko pasar adalah proses yang penting dalam industri perbankan untuk mengelola paparan terhadap fluktuasi harga aset, suku bunga, nilai tukar mata uang, dan faktor pasar lainnya. Umumnya risiko pasar merupakan risiko tingkat tinggi bahkan krisis. Menurut Fahmi (2014:69), Risiko pasar merupakan kondisi yang dialami oleh suatu perusahaan yang disebabkan oleh perubahan kondisi dan situasi pasar luar dan kendali perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap risiko pasar yaitu nilai tukar, suku bunga, harga saham, dan harga komoditas. Rasio ini menggambarkan tingkat jumlah pendapatan bunga bersih yang diperoleh dengan menggunakan aktiva produktif yang dimiliki oleh bank (Mosey et al., 2018). Berikut adalah beberapa langkah dalam pengelolaan risiko pasar:

1. **Identifikasi Risiko:** Bank harus mengidentifikasi semua jenis risiko pasar yang mungkin mempengaruhi portofolio investasi dan posisi perdagangan mereka. Ini meliputi risiko nilai pasar, risiko suku bunga, risiko mata uang, dan risiko komoditas, antara lain.
2. **Pengukuran Risiko:** Bank perlu menggunakan metode pengukuran risiko yang tepat untuk mengukur eksposur mereka terhadap risiko pasar. Ini melibatkan penggunaan teknik statistik dan model matematika untuk mengestimasi potensi kerugian yang mungkin terjadi dalam berbagai skenario pasar.

3. **Penetapan Kebijakan Risiko:** Bank harus menetapkan kebijakan risiko yang jelas dan komprehensif untuk mengelola risiko pasar. Ini termasuk penetapan batasan toleransi risiko, strategi diversifikasi portofolio, dan pembuatan keputusan investasi yang berdasarkan pada analisis risiko yang cermat.
4. **Pemantauan dan Pengendalian Risiko:** Bank harus secara teratur memantau portofolio investasi dan posisi perdagangan mereka untuk mengidentifikasi potensi risiko dan mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan. Ini melibatkan pemantauan terhadap kondisi pasar yang berubah dan evaluasi terhadap dampaknya terhadap portofolio bank.
5. **Manajemen Likuiditas:** Manajemen risiko pasar juga melibatkan manajemen likuiditas yang efektif untuk memastikan bahwa bank memiliki akses terhadap dana yang cukup untuk memenuhi kewajiban pembayaran mereka, terutama dalam situasi pasar yang tidak terduga.
6. **Hedging dan Instrumen Derivatif:** Bank dapat menggunakan teknik hedging dan instrumen derivatif untuk melindungi diri dari fluktuasi harga dan nilai tukar yang merugikan. Ini termasuk penggunaan kontrak berjangka, opsi, swap, dan produk derivatif lainnya untuk mengelola risiko pasar dengan lebih efisien.
7. **Edukasi dan Pelatihan Karyawan:** Bank perlu menyediakan pelatihan dan edukasi yang cukup kepada karyawan mereka tentang risiko pasar dan cara mengelolanya. Ini membantu

meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan tentang pentingnya pengelolaan risiko dalam operasi bank.

8. Kepatuhan Regulasi: Bank harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi yang berkaitan dengan pengelolaan risiko pasar, termasuk persyaratan modal minimum yang ditetapkan oleh otoritas pengawas dan pedoman pengelolaan risiko yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, bank dapat mengelola risiko pasar dengan lebih efektif, mengurangi potensi kerugian, dan memperkuat posisi keuangan mereka di pasar yang dinamis.

Oleh: Herlina, S.E., M.AK

A. Peran dan Kepentingan Kepatuhan

Peran dan kepentingan kepatuhan (compliance) sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk dalam bisnis, pemerintahan, dan masyarakat pada umumnya. Kepatuhan terhadap peraturan mencakup memastikan bahwa bank mematuhi hukum, peraturan, dan pedoman. Hal ini mencakup pemantauan perubahan dalam persyaratan peraturan, pengembangan dan penerapan kebijakan dan prosedur kepatuhan, dan pelaksanaan audit kepatuhan (Fauzan et al., 2023). Kepatuhan adalah audit yang tujuannya untuk menentukan apakah yang diaudit sesuai dengan kondisi atau peraturan tertentu (Satria, 2019). Sedangkan menurut Fadillah et al., (2021) Kepatuhan berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu adapun menurut Husnaini et al., (2022) Resiko kepatuhan adalah resiko yang terkait dengan kegiatan bank atau adanya persepsi negative terhadap bank.. Berikut adalah beberapa peran dan pentingnya kepatuhan:

1. Menjaga Kepatuhan Hukum: Salah satu peran utama kepatuhan adalah memastikan bahwa individu, organisasi, dan lembaga mematuhi semua undang-undang dan regulasi yang

berlaku. Ini termasuk hukum perpajakan, hukum lingkungan, hukum ketenagakerjaan, dan lain-lain. Dengan mematuhi undang-undang, risiko pelanggaran hukum dan konsekuensinya dapat diminimalkan.

2. Mencegah Risiko dan Pelanggaran: Kepatuhan membantu organisasi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan kegiatan mereka. Dengan memiliki prosedur kepatuhan yang baik, organisasi dapat mencegah pelanggaran hukum, penipuan, dan praktik-praktik yang tidak etis.
3. Membangun Kepercayaan: Kepatuhan membantu membangun kepercayaan antara organisasi dan para pemangku kepentingan (stakeholders) seperti pelanggan, investor, dan pemerintah. Ketika organisasi mematuhi standar-standar yang ditetapkan, ini menciptakan citra positif dan reputasi yang baik.
4. Menghindari Sanksi dan Denda: Pelanggaran kepatuhan dapat mengakibatkan sanksi hukum, denda, atau bahkan pemusnahan reputasi. Dengan mematuhi aturan dan regulasi, organisasi dapat menghindari risiko ini dan menjaga kesehatan finansial mereka.
5. Mendukung Efisiensi Operasional: Kepatuhan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan mengidentifikasi proses-proses yang kurang efektif atau tidak efisien. Dengan menerapkan praktik-praktik terbaik yang sesuai dengan aturan dan regulasi, organisasi dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.
6. Mendukung Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR): Kepatuhan sering kali merupakan bagian

dari tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Organisasi yang mematuhi standar etika, lingkungan, dan sosial membantu mempromosikan pembangunan berkelanjutan dan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

7. Memastikan Keselamatan dan Kesehatan: Dalam konteks keselamatan dan kesehatan kerja, kepatuhan terhadap regulasi keselamatan dan kesehatan kerja adalah kunci untuk melindungi karyawan dari cedera atau penyakit terkait kerja.
8. Menjaga Stabilitas Pasar: Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, kepatuhan membantu menjaga stabilitas pasar dengan mengurangi ketidakpastian dan menciptakan lingkungan yang adil bagi semua pesaing.

Dalam rangka untuk menjalankan peran-peran ini dengan efektif, organisasi perlu mengembangkan budaya kepatuhan yang kuat, menetapkan kebijakan dan prosedur yang sesuai, serta memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan mereka tentang pentingnya kepatuhan.

Adapun kepatuhan perbankan adalah prinsip yang mendasar dalam operasi institusi keuangan, karena ini memastikan bahwa bank beroperasi sesuai dengan hukum, peraturan, dan standar yang ditetapkan oleh otoritas pengatur. Pendekatan pengawasan berdasarkan kepatuhan pada dasarnya menekankan pemantauan kepatuhan bank untuk melaksanakan ketentuan ketentuan yang terkait dengan operasi dan pengelolaan bank. Pendekatan ini mengacu pada kondisi bank di masa lalu dengan tujuan untuk memastikan bahwa bank telah beroperasi dan dikelola secara baik dan benar menurut prinsip-

prinsip kehati-hatian (Nurul Ichsan Hasan, 2014). Fungsi kepatuhan merupakan pelaksana dan pengelola risiko kepatuhan (Keuangan, 2011). Peran dan kepentingan kepatuhan perbankan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Melindungi Konsumen dan Investasi: Kepatuhan perbankan membantu melindungi konsumen dan investor dengan memastikan bahwa bank melakukan praktik bisnis yang adil, jujur, dan transparan. Ini mencakup memastikan bahwa bank tidak terlibat dalam penipuan, pencucian uang, atau praktik ilegal lainnya yang dapat merugikan konsumen atau investor.
- b. Stabilitas dan Kesehatan Sistem Keuangan: Kepatuhan perbankan juga penting untuk menjaga stabilitas dan kesehatan sistem keuangan secara keseluruhan. Dengan mematuhi peraturan dan standar yang ditetapkan, bank membantu mencegah kejatuhan sistem keuangan yang dapat memiliki dampak yang merugikan bagi ekonomi secara keseluruhan.
- c. Mencegah Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme: Salah satu aspek penting dari kepatuhan perbankan adalah mencegah pencucian uang dan pendanaan terorisme. Bank-bank harus mematuhi peraturan yang ketat untuk mengidentifikasi dan melaporkan transaksi yang mencurigakan, serta untuk memastikan bahwa dana yang mereka kelola tidak digunakan untuk tujuan kriminal atau terorisme.
- d. Mendukung Kepentingan Nasional dan Internasional: Kepatuhan perbankan juga penting untuk mendukung kepentingan nasional

dan internasional dalam menjaga keamanan dan stabilitas ekonomi. Bank-bank sering kali harus mematuhi regulasi dari berbagai yurisdiksi di mana mereka beroperasi, dan kepatuhan perbankan memastikan bahwa mereka mematuhi persyaratan hukum yang berlaku di setiap negara di mana mereka beroperasi.

- e. Kepercayaan Publik: Kepatuhan perbankan membantu memelihara kepercayaan publik terhadap sistem keuangan dan institusi keuangan secara keseluruhan. Dengan memastikan bahwa bank-bank beroperasi dengan integritas dan kepatuhan terhadap peraturan, ini membantu membangun kepercayaan masyarakat dan investor dalam sistem keuangan.
- f. Menghindari Sanksi dan Dampak Negatif Lainnya: Kepatuhan perbankan juga penting untuk menghindari sanksi dan dampak negatif lainnya yang dapat timbul jika bank melanggar peraturan. Pelanggaran terhadap peraturan keuangan dapat mengakibatkan denda yang besar, reputasi yang rusak, dan bahkan tindakan hukum yang serius terhadap bank dan individu yang terlibat.

Mengingat pentingnya audit kepatuhan dalam dunia perbankan, dimana bank harus memahami aturan, kode etik dari Bank Indonesia yang memiliki acuan dasar untuk metode pengawasan dan penetapan tanggung jawab yang harus diterapkan di internal bank tersebut (Khaliq, 2020). Dengan demikian, kepatuhan perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga integritas, stabilitas, dan kepercayaan dalam sistem keuangan secara keseluruhan.

B. Sistem Pengawasan dan Audit Internal

Sistem pengawasan dan audit internal memegang peran kunci dalam memastikan kepatuhan perbankan. Berikut adalah beberapa fungsi utama dari sistem pengawasan dan audit internal dalam konteks kepatuhan perbankan:

1. **Evaluasi Kepatuhan:** Audit internal secara teratur mengevaluasi kepatuhan bank terhadap peraturan, kebijakan internal, dan prosedur yang telah ditetapkan. Mereka memeriksa apakah bank telah mematuhi regulasi perbankan yang berlaku dan apakah praktik bisnis mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Audit kepatuhan merupakan sebuah proses optimasi bagi organisasi, bukan sebagai kewajiban (Ginting & Andono, 2013).
2. **Penemuan Pelanggaran dan Risiko Kepatuhan:** Melalui audit internal, pelanggaran dan risiko kepatuhan dapat diidentifikasi lebih awal. Ini memungkinkan bank untuk mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk memperbaiki kepatuhan mereka sebelum mereka menjadi masalah yang lebih besar. Prosedur resiko kepatuhan yang mengatur detail dari kebijakan Bank, misalnya SOP Kepatuhan yang mengatur ketentuan kepatuhan terhadap kehati-hatian (Sebayang, 2020). Adanya pemantauan dan penjagaan kepatuhan bank juga merupakan bagian dari implementasi manajemen risiko (Rawis & Sabijono, 2018).
3. **Penilaian Efektivitas Kontrol Internal:** Sistem pengawasan dan audit internal membantu bank dalam mengevaluasi efektivitas kontrol internal mereka yang dirancang untuk memastikan

- kepatuhan. Ini termasuk prosedur, kebijakan, dan sistem yang digunakan oleh bank untuk memastikan bahwa operasi mereka sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
4. Rekomendasi Perbaikan: Berdasarkan temuan mereka, tim audit internal biasanya memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Ini dapat mencakup saran untuk meningkatkan proses, menguatkan kontrol internal, atau memberikan pelatihan tambahan kepada staf untuk memastikan kepatuhan yang lebih baik di masa depan.
 5. Pemantauan Risiko Kepatuhan: Sistem pengawasan dan audit internal juga membantu bank dalam memantau risiko kepatuhan secara terus-menerus. Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko tersebut, bank dapat mengambil tindakan proaktif untuk mengurangi kemungkinan pelanggaran atau masalah kepatuhan di masa mendatang.
 6. Kepatuhan terhadap Standar Audit: Audit internal juga memastikan bahwa bank mematuhi standar audit yang ditetapkan oleh otoritas pengatur. Ini termasuk memastikan bahwa audit dilakukan dengan independen, objektif, dan sesuai dengan pedoman yang berlaku.
 7. Pemantauan Implementasi Rekomendasi: Audit internal juga memantau implementasi rekomendasi perbaikan yang telah diberikan. Hal ini memastikan bahwa bank mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaiki kepatuhan mereka berdasarkan temuan dari audit sebelumnya.

Secara keseluruhan, sistem pengawasan dan audit internal adalah komponen vital dari kepatuhan perbankan, membantu bank untuk memastikan bahwa mereka beroperasi dengan sesuai dengan peraturan, standar, dan prinsip-prinsip kepatuhan yang relevan..

C. Pelaporan Kepatuhan

Pelaporan kepatuhan dalam kepatuhan perbankan adalah proses penting yang melibatkan dokumentasi dan pengungkapan berbagai aspek kepatuhan yang relevan untuk bank. Berikut adalah beberapa poin kunci terkait pelaporan kepatuhan dalam konteks perbankan:

1. Pelaporan Regulator: Bank umumnya diwajibkan untuk menyampaikan laporan kepatuhan kepada regulator keuangan yang relevan di wilayah yurisdiksinya. Laporan ini biasanya mencakup informasi tentang kepatuhan bank terhadap peraturan keuangan, regulasi perbankan, dan standar yang ditetapkan oleh otoritas pengatur.
2. Dokumentasi Kepatuhan Internal: Bank juga perlu mempertahankan dokumentasi internal tentang kepatuhan mereka terhadap peraturan dan kebijakan internal. Ini mencakup pencatatan transaksi, pelaporan internal, dan dokumentasi lainnya yang menunjukkan bahwa bank telah mengikuti prosedur yang ditetapkan untuk memastikan kepatuhan.
3. Laporan Auditor Eksternal: Auditor eksternal seringkali juga terlibat dalam memeriksa kepatuhan bank. Mereka menyampaikan laporan audit independen tentang kepatuhan bank terhadap peraturan dan standar yang berlaku. Laporan ini dapat digunakan oleh pihak

eksternal, seperti investor atau pemegang saham, untuk menilai kinerja kepatuhan bank.

4. **Kepatuhan Terhadap Standar Internasional:** Beberapa bank yang beroperasi di pasar internasional atau memiliki klien lintas batas juga mungkin harus melaporkan kepatuhan mereka terhadap standar internasional, seperti Basel III untuk perbankan global. Pelaporan ini mungkin memerlukan penyampaian informasi tambahan dan pemenuhan persyaratan khusus.
5. **Keselarasan dengan Prinsip-Prinsip Kepatuhan:** Pelaporan kepatuhan juga sering mencakup pengungkapan tentang bagaimana bank telah mematuhi prinsip-prinsip kepatuhan yang umumnya diterima, seperti prinsip-prinsip etika, integritas, dan transparansi dalam operasi mereka.
6. **Pelaporan Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme (AML/CFT):** Bagian penting dari pelaporan kepatuhan adalah pelaporan terkait dengan upaya pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme. Bank harus melaporkan transaksi yang mencurigakan dan langkah-langkah yang mereka ambil untuk mematuhi regulasi AML/CFT.
7. **Keterbukaan dan Transparansi:** Penting bagi bank untuk memastikan bahwa pelaporan kepatuhan mereka bersifat terbuka dan transparan. Ini membantu membangun kepercayaan dengan pemangku kepentingan eksternal, termasuk regulator, investor, dan masyarakat umum.
8. **Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan:** Pelaporan kepatuhan tidak hanya menjadi tugas satu kali, tetapi juga melibatkan pemantauan dan

evaluasi berkelanjutan. Bank perlu terus memperbarui laporan kepatuhan mereka sesuai dengan perubahan dalam regulasi, kebijakan internal, atau kondisi pasar yang relevan.

Dengan demikian, pelaporan kepatuhan merupakan bagian integral dari praktik perbankan yang baik, membantu bank untuk mempertahankan tingkat kepatuhan yang tinggi dan memastikan bahwa mereka beroperasi dengan integritas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

BAB VI

Manajemen Aset dan Liabilitas

Oleh: Siti Mudawanah, S.E., M.Akt

A. Manajemen Likuiditas

Likuiditas dalam dunia perbankan merupakan hal yang sangat penting sekali karena mencerminkan seberapa baik suatu bank dalam mengelola dana nasabah sehingga berhubungan erat dengan kepercayaan nasabah (Fauzan et al., 2023). Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam menjaga kepercayaan masyarakat, Bank harus senantiasa memenuhi ketersediaan dana yang dititipkan oleh nasabah pada lembaganya. Likuiditas bank merupakan kemampuan suatu bank dalam menyediakan alat-alat liquid yang harus segera dibayarkan kepada para deposannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (jatuh tempo) (Labetubun et al., 2021). Krisis keuangan mengakibatkan krisis likuiditas di sektor perbankan di mana manajemen likuiditas menjadi fokus utama dalam kegiatan operasional Bank, terutama pada masa krisis keuangan di mana bank harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan likuiditas dengan menggunakan sumber-sumber dana darurat dari luar (Nurfadilah, 2020). Risiko likuiditas yang muncul dari ketidak benaran dalam pengelolaan dana harus mampu dianalisis dan dicermati agar kerugian yang besar tidak melanda

perbankan (Adiyes Putra et al., 2023). Secara garis besar manajemen likuiditas terdiri dari dua bagian, yaitu; pertama, memperkirakan kebutuhan dana, yang berasal dari penghimpunan dana (deposit inflow) dan untuk penyaluran dana (fund out flow) dan berbagai komitmen pembiayaan (finance commitments). Bagian kedua dari manajemen likuiditas adalah, bagaimana bank bisa memenuhi kebutuhan likuiditasnya. Oleh karena itu bank harus mampu mengidentifikasi karakteristik setiap produk bank baik disisi aktiva maupun passiva serta faktor-faktor yang mempengaruhinya (Deky, 2016). Menurut Nurrachmawati et al., (2023) Manajemen likuiditas merupakan cara suatu bank atau suatu perusahaan mengelola dan melaksanakan kebutuhan likuiditasnya dengan baik. Maka dengan kata lain, manajemen likuiditas adalah proses yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga keuangan untuk memastikan ketersediaan dana yang cukup untuk memenuhi kewajiban keuangan mereka pada waktu yang telah ditentukan, tanpa menimbulkan risiko yang tidak diinginkan. Tujuan utamanya adalah untuk menjaga keseimbangan antara arus kas masuk dan keluar agar dapat memenuhi kebutuhan finansial perusahaan. Beberapa langkah dalam manajemen likuiditas meliputi:

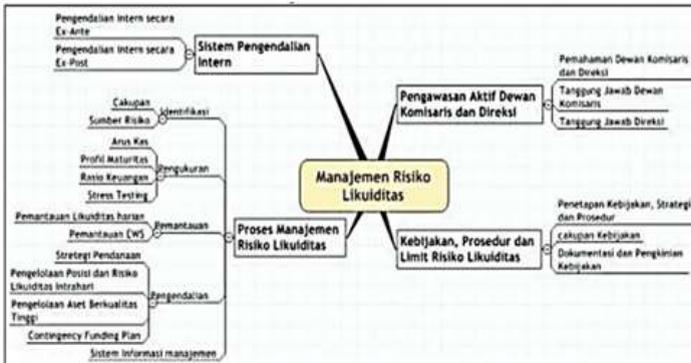
1. Pemantauan Kas: Memantau arus kas masuk dan keluar perusahaan secara teratur untuk mengidentifikasi tren dan pola.
2. Proyeksi Kas: Menganalisis berbagai skenario untuk meramalkan kebutuhan kas di masa depan, termasuk pembiayaan operasional, investasi, dan pembayaran hutang.

3. Manajemen Piutang: Meningkatkan efisiensi dalam mengumpulkan piutang agar arus kas masuk dapat dipercepat.
4. Manajemen Persediaan: Mengelola persediaan agar tidak ada penumpukan yang berlebihan yang dapat mengikis likuiditas.
5. Pengelolaan Hutang: Merencanakan pembayaran hutang secara tepat waktu agar tidak terjadi tekanan likuiditas yang berlebihan.
6. Pemantauan Pasar Keuangan: Mengamati kondisi pasar dan mengantisipasi perubahan yang mungkin memengaruhi ketersediaan dan biaya modal.
7. Penyediaan Cadangan Kas: Menyisihkan cadangan kas untuk mengatasi kebutuhan mendesak atau situasi darurat.

Manajemen likuiditas sangat penting untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan atau lembaga keuangan. Ketidakmampuan untuk mengelola likuiditas dengan baik dapat mengakibatkan masalah finansial serius, termasuk kebangkrutan. Oleh karena itu, manajemen likuiditas harus diperhatikan dengan cermat dan diintegrasikan ke dalam strategi keuangan perusahaan.

Menurut Adiyes Putra et al., (2023) Dalam mengantisipasi terjadinya resiko, manajemen resiko seperti pada bank konvensional, melakukan penerapan manajemen resiko. Berdasarkan gambar di bawah :

Gambar 1. Manajemen Resiko Likuiditas



Gambar 1. Bagan Manajemen Risiko Liquiditas
Sumber : Bank Indonesia (2009)

Pada gambar di atas, pengelolaan manajemen resiko likuiditas pada bank konvensional dilakukan lewat peran aktif direksi terutama pada tahap penyusunan kebijakan resiko, pengawasan komisaris, serta evaluasi terhadap pelaksanaannya. Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah dan UUS tentu memiliki pengelolaan resiko yang relatif berbeda dengan konvensional. Dalam mengetahui perbedaan tersebut, dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian terhadap penerapan dan evaluasi pengelolaan manajemen resiko khususnya resiko likuiditas.

B. Manajemen Risiko Suku Bunga

Risiko suku bunga merupakan exposure kondisi keuangan suatu bank terhadap pergerakan suku bunga yang merugikan (Muslimin, 2023). Risiko suku bunga adalah risiko akibat perubahan harga instrumen keuangan dari posisi trading book atau akibat perubahan nilai ekonomis dari posisi

banking book yang disebabkan oleh perubahan suku bunga. Ketika suku bunga meningkat, maka profitabilitas bank juga meningkat, hal ini ditunjukkan dengan melihat suku bunga simpanan yang meningkat, maka akan menjadi daya tarik masyarakat untuk menabung atau menginvestasikan dananya (Ismanto, 2020). Dalam suku bunga juga terdapat apa yang disebut risiko suku bunga yaitu risiko berubahnya nilai investasi karena adanya perubahan dalam suku bunga pasar (Parengkuan & Mahilo, 2015). Risiko perubahan suku bunga memiliki pengaruh yang besar bagi suatu perusahaan, dengan naik turunnya suku bunga yang tidak stabil memiliki efek bagi setiap keputusan yang bersifat jangka pendek atau jangka panjang. Oleh karena itu harus sangat diperhatikan suatu kestabilan suku bunga yang merupakan harapan bagi para pembisnis (Prayoga & Manda, 2021).

BI rate merupakan suku bunga acuan dari adanya kebijakan oleh Bank Indonesia yang mencerminkan sikap dari kebijakan moneter dan diumumkan oleh Bank Indonesia. Perubahan suku bunga bisa mempengaruhi variabilitas return suatu investasi. Perubahan suku bunga akan mempengaruhi harga saham secara terbalik. Artinya, jika suku bunga meningkat maka harga saham akan turun. Demikian pula sebaliknya, jika suku bunga turun, harga saham naik. Adapun rumus yang dipakai untuk menentukan risiko suku bunga adalah sebagai berikut:

$$\Delta Y = a + b2\Delta x^2 + c$$

Keterangan:

Y = Closing price

Δ = Delta

X2 = Suku Bunga

Sumber: Joseph dan Vezos (2006) dalam (Farida & Darmawan, 2017).

Manajemen risiko suku bunga adalah proses identifikasi, evaluasi, dan pengelolaan risiko yang timbul dari fluktuasi suku bunga terhadap nilai atau arus kas suatu entitas atau portofolio keuangan. Fluktuasi suku bunga dapat mempengaruhi berbagai entitas, termasuk perusahaan, lembaga keuangan, dan individu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Langkah-langkah dalam manajemen risiko suku bunga meliputi:

1. Identifikasi Risiko: Mengidentifikasi bagaimana fluktuasi suku bunga dapat mempengaruhi entitas atau portofolio keuangan. Ini melibatkan penilaian terhadap posisi suku bunga yang terbuka dalam struktur pendanaan atau investasi.
2. Pengukuran Risiko: Mengukur dampak potensial fluktuasi suku bunga terhadap nilai atau arus kas entitas atau portofolio keuangan. Ini melibatkan analisis sensitivitas terhadap perubahan suku bunga dan penilaian terhadap posisi eksposur suku bunga.
3. Evaluasi Strategi Pengelolaan Risiko: Menilai berbagai strategi untuk mengelola risiko suku bunga, seperti penggunaan instrumen derivatif (misalnya, kontrak berjangka suku bunga atau swap suku bunga), restrukturisasi pendanaan, atau diversifikasi investasi.
4. Implementasi Strategi Pengelolaan Risiko: Menerapkan strategi yang dipilih untuk mengurangi atau mentransfer risiko suku bunga,

termasuk penggunaan instrumen derivatif atau penyesuaian portofolio.

5. Pemantauan dan Penyesuaian: Memantau perubahan dalam lingkungan suku bunga dan kinerja strategi pengelolaan risiko, serta melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan.

Tujuan utama dari manajemen risiko suku bunga adalah untuk melindungi nilai atau arus kas dari fluktuasi suku bunga yang merugikan dan mengoptimalkan profil risiko-reward entitas atau portofolio keuangan. Dengan mengelola risiko suku bunga secara efektif, entitas dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan stabilitas keuangan mereka.

C. Pengelolaan Portofolio Investasi

Dalam pembentukan portofolio investor selalu ingin memaksimalkan return yang diharapkan dengan tingkat risiko tertentu yang bersedia ditanggungnya atau mencari portofolio yang menawarkan risiko terendah dengan tingkat return tertentu. Karakteristik portofolio seperti ini disebut sebagai portofolio yang efisien (Sutisman, 2019). Teori portofolio berkaitan dengan estimasi investor terhadap ekspektasi risiko dan return yang diukur secara statistik untuk membuat portofolio investasinya (Murti, 2016). Pada prakteknya para pemodal pada sekuritas sering melakukan diversifikasi dalam investasinya dengan mengkombinasikan berbagai sekuritas atau dengan kata lain mereka membentuk portofolio. Dalam kenyataannya, kita akan sulit membentuk portofolio yang terdiri dari semua kesempatan investasi, karena itu biasanya dipergunakan suatu wakil yang terdiri dari sejumlah besar saham atau indeks

pasar (Adnyana, 2020). Investor melakukan pembentukan portofolio dengan maksud agar hasil yang ingin mereka capai dapat diestimasi. Namun, investor tidak dapat mengestimasi dengan pasti sehingga investor mencoba untuk memprediksinya dengan kemungkinan keuntungan yang menyimpang dari yang diharapkan atau memperhitungkan risiko investasi (Salmah, 2010).

Proses Keputusan Investasi merupakan keputusan yang berkesinambungan (*on going process*) sampai tercapai keputusan investasi yang terbaik. Tahapan-tahapan tersebut meliputi tahapan sebagai berikut: (Tandelilin, 2001:8 dalam Lestari & Erdiana, 2017):

1. Penentuan Tujuan Berinvestasi Dalam penentuan tujuan berinvestasi ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu jangka waktu investasi (pendek/panjang), berapa target return yang mau dicapai.
2. Penentuan Kebijakan Investasi Investor harus mengerti karakter risiko (risk profile) masing-masing apakah seorang yang mau mengambil risiko atau menghindari risiko, berapa banyak dana yang akan diinvestasikan, fleksibilitas investor dalam waktu untuk memantau investasi, pengetahuan akan pasar modal.
3. Pemilihan strategi portofolio dan asset Setelah mengetahui hal-hal pada point 1 dan 2 di atas maka kita dapat membentuk suatu portofolio yang diharapkan efisien dan optimal.
4. Pengukuran dan evaluasi kinerja portofolio Mengukur kinerja portofolio yang telah dibentuk, apakah sudah sesuai dengan tujuan.

Pengelolaan portofolio investasi adalah proses pengelolaan dan alokasi aset keuangan

dalam sebuah portofolio dengan tujuan mencapai tujuan investasi tertentu, seperti pertumbuhan modal, pendapatan yang stabil, atau pengurangan risiko. Proses ini melibatkan beberapa langkah:

1. **Penetapan Tujuan:** Menetapkan tujuan investasi yang jelas dan spesifik, seperti pertumbuhan modal jangka panjang, penghasilan pasif, atau pengurangan risiko.
2. **Penetapan Profil Risiko:** Menganalisis profil risiko investor dan menentukan tingkat risiko yang dapat diterima dalam portofolio investasi. Ini akan mempengaruhi alokasi aset dan pilihan investasi.
3. **Alokasi Aset:** Memilih alokasi aset yang sesuai dengan tujuan dan profil risiko investor. Ini melibatkan penentuan persentase investasi dalam saham, obligasi, properti, dan aset lainnya.
4. **Seleksi Investasi:** Memilih investasi individu untuk dimasukkan ke dalam portofolio, berdasarkan analisis fundamental, teknis, atau kriteria lainnya. Ini termasuk memilih saham, obligasi, reksa dana, dan instrumen investasi lainnya.
5. **Diversifikasi:** Mendiversifikasi portofolio dengan cara menyebar risiko di antara berbagai kelas aset, sektor industri, dan geografi. Tujuan diversifikasi adalah untuk mengurangi risiko spesifik dan meningkatkan potensi pengembalian.
6. **Monitoring dan Rebalancing:** Memantau kinerja portofolio secara teratur dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Ini termasuk rebalancing portofolio untuk menjaga alokasi

aset sesuai dengan tujuan investasi dan toleransi risiko.

7. Evaluasi dan Penyesuaian: Melakukan evaluasi terhadap kinerja portofolio secara berkala dan melakukan penyesuaian strategi investasi jika terjadi perubahan kondisi pasar atau tujuan investasi.

Pengelolaan portofolio investasi bertujuan untuk menciptakan portofolio yang seimbang antara potensi pengembalian dan risiko, sesuai dengan tujuan dan preferensi investor. Hal ini dapat dilakukan oleh investor individu secara mandiri atau oleh manajer investasi profesional, seperti perusahaan manajemen investasi atau manajer dana investasi.

BAB VII

Teknologi Informasi dalam Perbankan

Oleh: Herlina, S.E., M.AK

A. Peran Teknologi Informasi dalam Perbankan

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mengarahkan manusia pada era kemajuan dalam berkomunikasi. Penggunaan komputer menjamur dimanamana dan sudah menjadi kebutuhan alat kehidupan manusia sehari-hari. Komputer sebagai sarana penyedia informasi juga sebagai alat bantu modern. Komputer dipakai untuk memenuhi kebutuhan bisnis terutama akses internet akan lebih mudah untuk memperoleh informasi guna pengambilan keputusan bisnis dan fasilitas transaksi bisnis. Internet di dalam suatu bank merupakan salah satu teknologi penting yang bisa mengarahkan suatu formasi dari suatu integrated. Konsep integrated dengan menggunakan internet, siap dimanifestasikan di dalam network antar konsumen dengan bank, bank dengan pertokoan, kantor-kantor dan unit bisnis dengan unit bisnis lainnya atau konsumen bank dengan konsumen lainnya. Bank sebagai provider yang menyediakan blok/situs pada internet (Respati, 2008). Faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah adalah dari kualitas pelayanan sehingga apabila bank tidak memperhatikan aspek-aspek layanan maka dapat mengakibatkan berpindahnya nasabah ke banklain yang dianggap lebih dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Hal

tersebut tentu saja akan merugikan pihak bank yang bersangkutan. kalangan perbankan mulai mengadopsi penggunaan teknologi informasi, khususnya internet sebagai saluran (channel) dalam memberikan layanan pada para nasabahnya, yang dikenal dengan istilah internet banking atau e-banking(Sugiarto, 2012).

Peran Teknologi Informasi (TI) dalam perbankan telah berkembang menjadi aspek yang sangat penting dalam mengelola operasi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Dalam dunia bisnis perbankan peran teknologi informasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan perbankan (Layaman & Andriyani, 2017). Kemajuan teknologi perbankan membuat produk bank menjadi semakin berdaya guna dan berhasil guna (Yuliani, 2021). Dengan penggunaan teknologi informasi yang tepat bagi karyawan, baik berupa hardware, software maupun sarana lainnya tentu akan membantu meringankan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya (Purnama et al., 2022). Jika perusahaanperusahaan perbankan tidak dapat mengadopsi teknologi terkini, melakukan pembaruan beberapa layanan atau service, tidak melakukan kreatif dan inovatif maka dapat terjadi gangguan pada industri perbankan (Syafie, 2022). Berikut adalah beberapa peran utama TI dalam industri perbankan:

1. **Automatisasi Proses Bisnis:** TI memungkinkan perbankan untuk mengotomatisasi berbagai proses bisnis, mulai dari pembuatan akun baru hingga penanganan klaim asuransi. Ini membantu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan manusia.

2. Layanan Perbankan Digital: Penggunaan TI telah memungkinkan bank untuk menawarkan layanan perbankan digital seperti internet banking, mobile banking, dan aplikasi perbankan. Ini memberikan kemudahan akses bagi nasabah dan memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
3. Analisis Data: TI memungkinkan bank untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis besar data nasabah. Ini membantu bank dalam memahami perilaku nasabah, mengidentifikasi tren pasar, dan membuat keputusan yang lebih cerdas dalam hal pemasaran, risiko, dan manajemen portofolio.
4. Keamanan Informasi: Dalam lingkungan yang semakin terhubung secara digital, keamanan informasi menjadi kunci. TI memungkinkan bank untuk menerapkan lapisan keamanan yang kuat, mulai dari enkripsi data hingga sistem deteksi intrusi, untuk melindungi informasi sensitif nasabah dan keuangan bank. Menurut Raman dan Vishwanatan (2011:9) dalam (Iqbal et al., 2022) indikator variabel keamanan yaitu:
 - a. Kerahasiaan atau Privasi
Kerahasiaan sebagai hak seseorang untuk bisa dibiarkan secara sendiri serta bisa mempunyai kontrol pada aliran dan mengungkapkan informasi mengenai dirinya. Perlindungan pada berbagai ancaman keamanan serta kontrol informasi data nasabah pada lingkungan online.
 - b. Jaminan Keamanan
Perlindungan terhadap data pribadi serta privasi berbagai informasi termasuk aspek penentu akan adanya kepercayaan yang

termasuk suatu hal yang paling mendasar pada interaksi digital, sebab para pemakai pada jaringan tidak akan menjalankan suatu transaksi digital jika merasa keamanan pada berbagai datanya terancam. Suatu perlindungan data pribadi serta privasi tersebut berhubungan dengan bagaimana data seseorang tersebut akan dilakukan proses seperti data sensitif dari pemakai yang apabila dilakukan penyebaran ke pihak yang tidak bertanggung jawab maka bisa berpotensi menciptakan kerugian finansial sehingga bisa

5. Pengelolaan Risiko: Sistem TI dapat digunakan untuk mengelola risiko keuangan, operasional, dan kepatuhan. Ini termasuk penggunaan model prediktif untuk memperkirakan risiko kredit, pengawasan transaksi untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan, dan kepatuhan otomatis terhadap regulasi yang berlaku.
6. Inovasi Produk dan Layanan: TI memungkinkan bank untuk terus berinovasi dalam produk dan layanan yang mereka tawarkan kepada nasabah. Ini bisa berupa pembayaran digital, teknologi blockchain untuk transfer uang lintas batas, atau penggunaan kecerdasan buatan untuk meningkatkan pengalaman nasabah.
7. Pengembangan Hubungan dengan Nasabah: Sistem TI dapat membantu bank untuk memahami kebutuhan individual nasabah dan memberikan layanan yang disesuaikan. Melalui analisis data dan teknologi kecerdasan buatan, bank dapat memberikan rekomendasi produk yang relevan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

8. Efisiensi Biaya: Meskipun investasi awal dalam TI bisa besar, penggunaan teknologi dapat membantu bank mengurangi biaya operasional jangka panjang dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan produktivitas.

Dengan demikian, TI telah menjadi pilar utama dalam transformasi industri perbankan, memungkinkan bank untuk beradaptasi dengan perubahan pasar dan meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.

B. Sistem *Core Banking*

Penggunaan teknologi komputer merupakan sarana strategis yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif di dunia perbankan dengan tujuan menciptakan kemudahan pelayanan transaksi perbankan, maka dilakukan pengembangan sistem aplikasi perbankan yang berbasis teknologi atau core banking system (CBS) untuk meningkatkan pelayanan seluruh transaksi perbankan mulai dari kegiatan front office dan back office (Andarwati, 2016). Sistem Core Banking merupakan inti dari infrastruktur TI sebuah bank. Ini adalah platform perangkat lunak yang menyediakan berbagai layanan dasar perbankan, seperti pemrosesan transaksi, pembuatan rekening, manajemen nasabah, pengelolaan deposito dan pinjaman, serta pelaporan keuangan. Dalam pelaksanaannya CBS perlu memiliki modular yang meliputi Customer Identification System, Demand Deposit System, general Ledger System, dan Loan System (Pratama et al., 2019).

Berikut adalah beberapa poin penting terkait sistem *Core Banking*.

1. Integrasi Proses Bisnis: Sistem Core Banking mengintegrasikan berbagai proses bisnis perbankan, seperti pembukaan rekening, penyelesaian transaksi, dan manajemen nasabah ke dalam satu platform. Ini memastikan konsistensi data dan meningkatkan efisiensi operasional.
2. Pemrosesan Transaksi: Sistem Core Banking bertanggung jawab untuk memproses transaksi perbankan sehari-hari, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan. Ini memastikan bahwa transaksi diproses dengan cepat dan akurat.
3. Manajemen Nasabah: Sistem ini juga menyimpan informasi lengkap tentang nasabah, termasuk data identitas, riwayat transaksi, dan preferensi layanan. Ini memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang disesuaikan dan memperkuat hubungan dengan nasabah.
4. Manajemen Produk dan Layanan: Sistem Core Banking mendukung manajemen produk dan layanan, termasuk pembuatan produk baru, penyesuaian tarif, dan pengelolaan kampanye pemasaran. Ini memungkinkan bank untuk menawarkan berbagai produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah.
5. Keamanan: Keamanan adalah aspek kunci dari sistem Core Banking. Sistem ini dilengkapi dengan lapisan keamanan yang kuat, termasuk enkripsi data, kontrol akses, dan pemantauan keamanan. Ini bertujuan untuk melindungi informasi sensitif nasabah dan mencegah akses yang tidak sah.

6. **Skalabilitas:** Sistem Core Banking dirancang untuk berskala, artinya dapat menangani volume transaksi yang besar dan berkembang sesuai dengan kebutuhan bisnis bank. Ini penting untuk mendukung pertumbuhan bank serta fluktuasi volume transaksi sehari-hari.
7. **Integrasi dengan Sistem Eksternal:** Sistem Core Banking juga harus terintegrasi dengan sistem eksternal lainnya, seperti sistem pembayaran, lembaga kliring, dan penyedia layanan pihak ketiga lainnya. Ini memastikan bahwa bank dapat beroperasi secara efisien dalam ekosistem perbankan yang lebih luas.
8. **Pemantauan dan Analisis:** Sistem Core Banking biasanya dilengkapi dengan fitur pemantauan dan analisis yang memungkinkan bank untuk melacak kinerja operasional, mengidentifikasi tren, dan membuat keputusan strategis berdasarkan data.

Secara keseluruhan, sistem Core Banking merupakan tulang punggung operasi perbankan modern, yang memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan yang andal, aman, dan efisien kepada nasabah serta memungkinkan bank untuk berinovasi dan berkembang di pasar yang kompetitif.

C. Keamanan dan Perlindungan Data

Perlindungan privasi dan data pribadi sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi digital di suatu negara, tanpa terkecuali Indonesia (Dewi Rosadi & Gumelar Pratama, 2018). Keamanan dan perlindungan data adalah aspek yang sangat penting dalam teknologi informasi perbankan, mengingat sensitivitas dan kerahasiaan informasi

yang terkandung dalam sistem perbankan. Berikut adalah beberapa langkah dan praktik yang umumnya diimplementasikan untuk memastikan keamanan dan perlindungan data dalam teknologi informasi perbankan:

1. **Enkripsi Data:** Informasi sensitif seperti data nasabah, informasi transaksi, dan detail keuangan harus dienkripsi saat disimpan atau dipindahkan di dalam jaringan perbankan. Ini memastikan bahwa data tetap aman bahkan jika disusupi oleh pihak yang tidak berwenang.
2. **Sistem Autentikasi:** Pengguna, baik itu nasabah atau staf bank, harus melewati proses autentikasi yang ketat saat mengakses sistem perbankan. Ini biasanya melibatkan penggunaan kombinasi kata sandi, otentikasi dua faktor, atau biometrik untuk memastikan identitas pengguna yang sah.
3. **Pengendalian Akses:** Sistem perbankan harus membatasi akses ke informasi dan fungsi tertentu berdasarkan peran dan tanggung jawab individu. Ini meminimalkan risiko akses yang tidak sah ke data sensitif.
4. **Pemantauan dan Deteksi Intrusi:** Sistem perbankan harus dilengkapi dengan mekanisme pemantauan dan deteksi intrusi yang terus-menerus memeriksa aktivitas yang mencurigakan di jaringan atau sistem. Ini memungkinkan untuk mendeteksi dan menanggapi serangan atau pelanggaran keamanan dengan cepat.
5. **Pembaruan dan Pemeliharaan Rutin:** Perangkat lunak dan sistem keamanan harus diperbarui secara teratur dengan patch keamanan terbaru untuk memastikan bahwa mereka dilindungi

dari kerentanan yang diketahui. Selain itu, perangkat lunak yang tidak terpakai harus dihapus atau dimatikan untuk mengurangi risiko.

6. **Pelatihan Kesadaran Keamanan:** Staf bank perlu diberikan pelatihan reguler tentang praktik keamanan informasi, termasuk bagaimana mengidentifikasi upaya phishing, keamanan kata sandi yang kuat, dan protokol tindakan dalam menghadapi insiden keamanan.
7. **Penyimpanan Data yang Aman:** Data sensitif harus disimpan secara aman dalam basis data terenkripsi atau lingkungan penyimpanan yang terisolasi. Langkah-langkah tambahan seperti segmentasi jaringan dan penggunaan firewall dapat membantu melindungi data dari akses yang tidak sah.
8. **Kepatuhan Regulasi:** Bank harus mematuhi peraturan dan standar keamanan yang ditetapkan oleh otoritas pengatur. Ini termasuk GDPR di Uni Eropa, PCI DSS untuk data pembayaran kartu kredit, dan standar keamanan industri lainnya yang relevan.

Penting untuk diingat bahwa keamanan dan perlindungan data adalah tanggung jawab bersama antara bank, staf, dan nasabah. Oleh karena itu, kolaborasi yang kuat dan kesadaran keamanan yang tinggi adalah kunci untuk mengurangi risiko keamanan dalam teknologi informasi perbankan.

Oleh: Herlina, S.E., M.AK

A. Transformasi Digital dalam Industri Perbankan

Transformasi digital dalam industri perbankan mencakup perubahan fundamental dalam cara bank beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah mereka, didorong oleh penggunaan teknologi informasi. Berikut adalah beberapa aspek penting dari transformasi digital dalam industri perbankan:

1. **Layanan Perbankan Digital:** Bank telah mengadopsi layanan perbankan digital seperti internet banking, mobile banking, dan aplikasi perbankan untuk memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara online. Ini mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, dan manajemen rekening.
2. **Penggunaan Teknologi Blockchain:** Teknologi blockchain digunakan dalam industri perbankan untuk meningkatkan keamanan, transparansi, dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Contohnya adalah penggunaan blockchain untuk transfer uang lintas batas atau pembuatan catatan transaksi yang tidak dapat diubah.
3. **Kecerdasan Buatan (AI) dan Analitik Data:** Bank menggunakan kecerdasan buatan dan analitik data untuk menganalisis besar data nasabah, mengidentifikasi tren pasar, menyesuaikan layanan berdasarkan preferensi nasabah, dan meningkatkan keputusan bisnis.

4. RPA (Robotic Process Automation): Bank menggunakan RPA untuk mengotomatisasi proses bisnis yang repetitif dan berulang, seperti verifikasi dokumen, pemrosesan transaksi, dan manajemen risiko. Ini membantu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya.
5. Biometrik dan Otentikasi Maju: Penggunaan biometrik seperti sidik jari, pemindaian wajah, atau pemindaian iris digunakan dalam industri perbankan untuk otentikasi nasabah dengan tingkat keamanan yang lebih tinggi daripada kata sandi atau PIN.
6. Pembayaran Digital: Industri perbankan semakin beralih ke pembayaran digital, termasuk pembayaran melalui aplikasi seluler, dompet digital, atau teknologi NFC (Near Field Communication). Ini memungkinkan transaksi yang lebih cepat dan nyaman bagi nasabah.
7. Peningkatan Pengalaman Nasabah (CX): Transformasi digital memungkinkan bank untuk meningkatkan pengalaman nasabah dengan menyediakan layanan yang lebih personal, responsif, dan mudah digunakan. Ini mencakup layanan pelanggan berbasis AI, pemrosesan klaim yang cepat, dan interaksi melalui saluran digital.
8. Keamanan dan Perlindungan Data: Dalam era digital, keamanan dan perlindungan data menjadi prioritas utama. Bank mengadopsi teknologi keamanan seperti enkripsi data, pemantauan aktivitas mencurigakan, dan penggunaan AI untuk mendeteksi ancaman keamanan.
9. Inovasi Produk dan Layanan: Transformasi digital memungkinkan bank untuk terus berinovasi dalam produk dan layanan mereka,

seperti kredit peer-to-peer, investasi berbasis robo-advisor, atau layanan pembayaran berbasis blockchain.

10. Kemitraan dan Ekosistem Terbuka: Bank semakin berkolaborasi dengan perusahaan teknologi finansial (fintech), perusahaan teknologi, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengembangkan solusi baru dan menciptakan ekosistem perbankan yang terbuka.

Dengan demikian, transformasi digital telah mengubah lanskap industri perbankan secara fundamental, memungkinkan bank untuk lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah, lebih efisien dalam operasi mereka, dan lebih inovatif dalam produk dan layanan yang mereka tawarkan..

B. Layanan Perbankan Digital

Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan yang disediakan secara elektronik melalui platform digital seperti aplikasi seluler, situs web, atau perangkat lunak komputer. Ini memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi cabang fisik bank. Berikut adalah beberapa layanan perbankan digital yang umum:

1. Internet Banking: Internet banking memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka, melakukan transfer dana, membayar tagihan, memeriksa saldo, dan melakukan transaksi perbankan lainnya melalui situs web bank yang aman. Internet banking merupakan salah satu teknologi transaksi perbankan yang ditawarkan oleh bank-bank

komersial di Indonesia untuk para nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, dan sebagainya dengan mudah dan cepat. Sebagian besar nasabah (Yani et al., 2018). Adapun menurut Kiswara & Rusdi, (2022) Internet banking merupakan salah satu teknologi transaksi perbankan yang ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia untuk para nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, dan sebagainya dengan mudah dan cepat.

2. **Mobile Banking:** Layanan mobile banking memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan menggunakan aplikasi seluler di smartphone atau tablet mereka. Ini memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi nasabah untuk melakukan transaksi di mana saja. pada dasarnya, indikator tujuan utama perbankan adalah menyediakan fasilitas mobile banking sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah (Triyanti et al., 2021). Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time (Maulana et al., 2019). Adapun menurut (Nawang Sari., 2018) Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi.
3. **Transfer Uang Online:** Nasabah dapat mentransfer dana antara rekening mereka sendiri, rekening di bank yang berbeda, atau ke penerima di dalam atau luar negeri melalui layanan transfer uang online.

4. **Pembayaran Tagihan:** Layanan pembayaran tagihan memungkinkan nasabah untuk membayar tagihan utilitas, tagihan kartu kredit, cicilan pinjaman, dan tagihan lainnya secara online melalui aplikasi seluler atau internet banking.
5. **Pembelian Produk Keuangan:** Nasabah dapat membeli produk keuangan seperti deposito, sertifikat deposito (CD), saham, obligasi, atau reksa dana melalui platform perbankan digital.
6. **Pembukaan Rekening Online:** Beberapa bank memungkinkan nasabah untuk membuka rekening baru secara online melalui proses yang mudah dan cepat, tanpa perlu mengunjungi cabang fisik bank.
7. **Pengelolaan Kartu:** Nasabah dapat mengelola kartu debit atau kredit mereka, seperti melihat transaksi, mengaktifkan atau menonaktifkan kartu, mengatur batas pengeluaran, dan melaporkan kartu yang hilang atau dicuri.
8. **Pengelolaan Pinjaman:** Nasabah dapat mengelola pinjaman mereka secara online, termasuk melihat saldo pinjaman, membuat pembayaran, atau mengajukan perubahan persyaratan pinjaman.
9. **Pembelian Asuransi dan Layanan Keuangan Lainnya:** Nasabah dapat membeli polis asuransi, produk investasi, atau layanan keuangan lainnya melalui platform perbankan digital.
10. **Pengelolaan Keuangan Pribadi:** Beberapa bank menyediakan fitur pengelolaan keuangan pribadi yang membantu nasabah melacak pengeluaran, membuat anggaran, dan menganalisis kebiasaan pengeluaran mereka.

Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih mudah, cepat, dan aman. Ini juga membantu bank untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan layanan yang lebih responsif dan mudah diakses..

C. Tantangan dan Peluang Perbankan Digital

Pada sektor jasa keuangan, perkembangan teknologi dari masa kemasa telah memberikan perubahan, yang bertujuan untuk mewujudkan layanan keuangan yang efektif dan efisien (Suganda et al., 2023). Perbankan digital telah membawa berbagai tantangan dan peluang bagi industri perbankan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan peluang besar dan sekaligus tantangan baru bagi sektor perbankan (Muchamad Nurdin Alwi et al., 2024). Bank-bank harus meningkatkan layanan digital bankingnya dan meraih peluang dari digital ekonomi dan era industry revolusi 4.0 serta era digital banking 4.0 yang selaras dan sesuai dengan arahan POJK yang baru, yaitu POJK12/POJK.03/2018 yaitu Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital (Maulidya & Afifah, 2021). Berikut adalah beberapa di antaranya yaitu, Tantangan:

1. Keamanan dan Privasi: Salah satu tantangan terbesar dalam perbankan digital adalah keamanan dan privasi data. Dengan meningkatnya ancaman keamanan cyber seperti peretasan data, pencurian identitas, dan serangan phishing, bank harus mengambil

langkah-langkah yang kuat untuk melindungi data nasabah mereka.

2. Ketergantungan Teknologi: Perbankan digital membuat bank semakin bergantung pada teknologi. Oleh karena itu, rentan terhadap gangguan layanan karena kegagalan sistem, pemadaman listrik, atau serangan cyber yang dapat berdampak besar pada operasi bank.
3. Regulasi dan Kepatuhan: Regulasi dan kepatuhan terus berkembang dalam era perbankan digital. Bank harus memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan perbankan yang kompleks dan beragam, termasuk kepatuhan terhadap standar keamanan data dan perlindungan konsumen.
4. Kesenjangan Digital: Meskipun perbankan digital menawarkan kemudahan akses, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa semua segmen masyarakat dapat mengakses layanan tersebut. Kesenjangan digital antara mereka yang memiliki akses internet dan mereka yang tidak dapat menjadi kendala bagi inklusi keuangan.
5. Kompetisi yang Ketat: Perbankan digital telah meningkatkan kompetisi di antara bank tradisional, fintech, perusahaan teknologi, dan platform pembayaran digital. Bank harus berinovasi dan memperbarui layanan mereka secara terus-menerus untuk tetap bersaing di pasar yang semakin ramai.

Peluang:

1. Kepuasan Nasabah yang Meningkatkan: Perbankan digital memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih

nyaman kepada nasabah mereka. Ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas yang lebih kuat. Menurut Philip Kotler (2012:83) dalam (Harahap, 2020), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan apapun. Cara menciptakan layanan yang berkualitas, bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten dengan menyampaikan mutu lebih tinggi pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan (Diva et al., 2022).

2. Efisiensi Operasional: Dengan mengotomatisasi proses bisnis, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka. Ini dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan profitabilitas.
3. Inovasi Produk dan Layanan: Perbankan digital memberikan bank kesempatan untuk berinovasi dalam produk dan layanan mereka. Ini termasuk pengembangan aplikasi seluler yang inovatif, layanan pembayaran digital, dan solusi keuangan berbasis teknologi blockchain.
4. Penggunaan Data untuk Analisis: Bank dapat menggunakan data yang dikumpulkan dari interaksi digital dengan nasabah untuk menganalisis perilaku nasabah, mengidentifikasi tren pasar, dan membuat keputusan bisnis yang lebih cerdas.
5. Ekspansi Pasar: Perbankan digital memungkinkan bank untuk mencapai nasabah baru di luar wilayah geografis tradisional

mereka. Dengan memperluas jangkauan mereka melalui platform digital, bank dapat mengakses pasar yang lebih luas dan meningkatkan basis nasabah mereka.

Dengan memahami tantangan dan peluang yang terkait dengan perbankan digital, bank dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada untuk mendorong pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

Oleh: Deny Hidayat, S.E., M.M.

Bank adalah Lembaga perantara yang bertugas menerima simpanan dari nasabah lain yang membutuhkan dana (Meutia et al., 2020). Dari kegiatan simpanan tersebut, bank memberikan imbalan berupa bunga kepada nasabah, begitu pula dengan aktivitas pemberian pinjaman (kredit), bank menarik bunga kepada para peminjam (kreditur). Dengan kata lain, fungsi bank sebagai Lembaga keuangan adalah menghimpun dan menyalurkan dana dari dan ke Masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah tanpa melupakan etika perbankan.

Pemberian kredit adalah kegiatan utama dalam operasional perbankan, bahkan menjadi yang terbesar, dimana bank menyediakan dana kepada masyarakat. Jumlah kredit yang diberikan akan memengaruhi profitabilitas bank. Jika dana yang diterima dari masyarakat melebihi kemampuan bank untuk memberikan kredit, bank dapat memilih untuk mengalihkan dana tersebut ke pasar uang atau pasar modal. Hal ini bertujuan untuk mencapai margin keuntungan optimal, selain dari kewajiban bank untuk membayar bunga atas simpanan masyarakat.

Kredit, yang berasal dari kata "*credere*" yang berarti "percaya" atau "*to believe/trust*", mencerminkan kepercayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk menggunakan fasilitas kredit dengan bijaksana (Anggraeni & Handayani,

2022). Selain penafsiran ini, beberapa ahli juga memberikan definisi kredit, antara lain:

Menurut UU RI No. 7 1992 tentang perbankan Bab I, Pasal 1, ayat 12 dalam Marbawi (2017) Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga imbalan atau imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan-1996 dalam Andrianto (2020) Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Menurut Anwar, dalam studi yang dilakukan oleh Tua Simarmata & Samuel Panjaitan (2021), mengungkapkan bahwa kredit merupakan pemberian layanan dari satu pihak (pemberi kredit) kepada pihak lain (penerima kredit), yang kemudian akan dikembalikan bersama dengan pembayaran uang yang telah disepakati sebagai imbalannya dalam waktu tertentu.

Dari beberapa pengertian yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa kredit adalah bentuk penyediaan uang atau tagihan yang setara dengan uang, yang diberikan berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain. Penerima kredit memiliki kewajiban untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu, disertai dengan pembayaran bunga atau imbalan lain sesuai dengan kesepakatan. Hal ini merupakan bentuk layanan atau prestasi yang diberikan oleh pihak pemberi kredit kepada pihak penerima kredit,

yang harus dikembalikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Kasmir (2014) menyebutkan bahwa pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai beberapa tujuan yang hendak dicapai yang tentunya tergantung dari tujuan bank itu sendiri. Tujuan pemberian kredit juga tindakan terlepas dari misi bank tersebut didirikan. Dalam praktiknya tujuan pemberian suatu kredit sebagai berikut. 1) Mencari keuntungan 2) Membantu usaha nasabah 3) Membantu pemerintah

Pemberian kredit oleh lembaga perbankan membutuhkan evaluasi awal yang cermat untuk memastikan bahwa calon nasabah layak dipercayai atau sering disebut dengan analisis kredit. Analisis kredit adalah proses penelitian yang dilakukan oleh bank untuk menilai keberlanjutan perusahaan, kelayakan bisnis nasabah, kebutuhan kredit, potensi profitabilitas, sumber pembayaran kembali kredit, serta jaminan yang tersedia untuk menutupi pinjaman yang diminta (Rivai, 2013 dalam Fauzi 2018). Jusuf (2014) menyatakan bahwa analisis kredit merupakan usaha bank dalam mengevaluasi kredibilitas calon peminjam, yang mencakup aspek kemauan dan kemampuan calon peminjam untuk memenuhi kewajiban kreditnya.

Analisis kredit meliputi evaluasi riwayat nasabah atau perusahaan, potensi bisnisnya, aset jaminan yang diajukan, dan faktor-faktor lainnya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa bank memiliki keyakinan bahwa kredit yang disalurkan memiliki tingkat risiko yang rendah, sehingga uang yang dipinjamkan akan kembali dengan pasti.

Memberikan kredit tanpa melakukan analisis terlebih dahulu merupakan tindakan yang sangat berisiko bagi bank. Nasabah dapat dengan mudah memberikan informasi palsu, sehingga kredit yang diberikan sebenarnya tidak layak. Akibatnya, jika terjadi kesalahan dalam analisis, kredit yang disalurkan akan sulit untuk dikembalikan atau biasa disebut macet. Meskipun kesalahan analisis bukan penyebab tunggal dari kredit bermasalah, namun sebagian besar kasus kredit bermasalah disebabkan oleh ketidakmampuan melakukan analisis dengan baik.

A. Proses Analisis Kredit

Sebelum diberikan kredit, debitur harus menjalani serangkaian tahapan yang ketat dalam proses analisis kredit. Tahapan dimulai dari pengajuan proposal atau permohonan kredit dan pengumpulan dokumen yang diperlukan, kemudian dilanjutkan dengan verifikasi keaslian dokumen serta evaluasi kredit secara menyeluruh. Setelah melewati serangkaian tahap ini, kredit kemudian diberikan kepada debitur yang memenuhi persyaratan. Proses analisis kredit dapat berbeda-beda tergantung pada kebijakan dan praktik lembaga keuangan yang bersangkutan, serta kompleksitas pinjaman yang diminta. Berikut adalah langkah-langkah dalam proses analisis kredit menurut Tua Simarmata & Samuel Panjaitan (2021):

1. Permohonan Kredit

Dalam proses analisis kredit, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam permohonan kredit, yaitu: 1) Semua permohonan kredit harus diajukan secara

tertulis, baik itu untuk kredit baru, perpanjangan jangka waktu, tambahan kredit, maupun permohonan perubahan persyaratan kredit; 2) Permohonan kredit harus mencakup informasi yang komprehensif dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak pemberi kredit; 3) Semua data, informasi, dan dokumen yang diajukan dalam permohonan kredit harus diverifikasi untuk memastikan keabsahan dan kelengkapannya.

2. Analisis Kredit

Setelah permohonan kredit memenuhi persyaratan, selanjutnya dilakukan analisis secara tertulis dengan mengikuti prinsip-prinsip berikut ini: 1) Bentuk dan format analisis kredit disesuaikan dengan jenis dan jumlah kredit yang diminta. 2) Analisis kredit harus mencerminkan hubungan keseluruhan dari pihak pemohon kredit, terutama jika pemohon telah memiliki fasilitas kredit atau mengajukan kredit tambahan secara bersamaan. 3) Analisis kredit harus disusun dengan lengkap, akurat, dan objektif. 4) Analisis kredit harus mencakup prinsip-prinsip penilaian kredit, seperti Analisis 5C dan atau Analisis 7P.

3. Rekomendasi Persetujuan Kredit

Rekomendasi persetujuan kredit harus didokumentasikan secara tertulis berdasarkan hasil analisis kredit yang telah dilakukan. Isi dari rekomendasi kredit harus sesuai dengan kesimpulan yang diperoleh dari analisis kredit.

4. Pemberian Persetujuan Kredit

Setiap persetujuan kredit harus mempertimbangkan analisis dan rekomendasi persetujuan kredit. Jika persetujuan kredit

berbeda dengan rekomendasi, hal tersebut harus dijelaskan secara tertulis.

5. Perjanjian Kredit

Setiap kredit yang disetujui harus dicatat dalam perjanjian kredit secara tertulis, yang mencakup hal berikut: 1) Memenuhi semua persyaratan hukum yang diperlukan untuk melindungi kepentingan kreditur dan debitur. 2) Menyertakan informasi tentang jumlah kredit, jangka waktu, suku bunga, tujuan penggunaan dana, prosedur pembayaran kembali kredit, dan syarat-syarat lainnya yang telah ditentukan dalam keputusan persetujuan kredit. 3) Perjanjian kredit minimum harus tersedia dalam dua salinan, di mana salah satunya diserahkan kepada debitur.

6. Persetujuan Pencairan Kredit

Pencairan kredit yang telah disetujui mengikuti prinsip-prinsip berikut: 1) Pencairan kredit hanya disetujui jika telah dipenuhi persyaratan yang tercantum dalam surat persetujuan pemberian kredit dan perjanjian kredit oleh pemohon kredit. 2) Sebelum melakukan pencairan kredit, penting untuk memastikan bahwa semua aspek hukum yang terkait dengan kredit telah diselesaikan dan memberikan perlindungan yang memadai bagi kreditur dan debitur.

B. Penilaian Kredit

Menurut Djohan dalam Yemimma (2018), penilaian kredit merupakan proses pemeriksaan, penelitian, dan analisis terhadap keutuhan, keabsahan, dan kelayakan dokumen, surat, atau data yang diajukan oleh calon debitur sebagai

permohonan kredit, hingga proses pengambilan keputusan apakah kredit tersebut akan diterima atau ditolak.

Kriteria penilaian pada umumnya wajib dilakukan oleh pihak bank guna memastikan bahwa pihak peminjam memenuhi kriteria untuk diberikan pinjaman dengan mempertimbangkan analisis 5C 7P. Prinsip analisis 5C dan 7P menurut Masril (2020) memiliki definisi sebagai berikut:

1. *Character*

Character merujuk pada watak maupun sifat yang ada pada diri seseorang, sehingga dari watak dan sifat tersebut akan memastikan orang tersebut dapat dipercaya atau tidak untuk diberikan kredit.

2. *Capacity*

Capacity merupakan analisis yang dilakukan untuk mengukur kemampuan seorang nasabah dalam mengembalikan kredit yang diberikan. Kemampuan ini dapat dilihat dari latar belakang debitur seperti pendidikan dan pengalamannya dalam mengelola usaha yang ditekuni.

3. *Capital*

Bank perlu memahami efektivitas modal atau *capital*, yang dapat tercermin melalui struktur modal yang terdokumentasi dalam laporan keuangan seperti neraca dan laba rugi. Analisis dilakukan melalui pemeriksaan laporan keuangan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti likuiditas, solvabilitas, rentabilitas, dan aktivitas.

4. *Collateral*

Collateral mengacu pada aset yang dijadikan jaminan atau agunan. Jaminan yang diajukan oleh nasabah bisa berupa aset fisik maupun non-fisik. Jaminan seharusnya memiliki nilai yang melebihi jumlah kredit yang diminta, dan keabsahan serta keutuhannya harus diperiksa. Pemberian jaminan merupakan pertimbangan terakhir, yang berarti jika masih ada keraguan terhadap nasabah dari berbagai aspek, nasabah masih diberikan kesempatan jika dapat menyediakan jaminan.

5. *Condition*

Analisis kondisi digunakan untuk menilai faktor-faktor politik, ekonomi, dan sosial yang tengah berlangsung dengan tujuan meramalkan masa depan, serta untuk mempertimbangkan kondisi ekonomi secara menyeluruh dan situasi di sektor usaha yang dimiliki oleh nasabah. Tujuannya adalah untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul akibat ketidakstabilan ekonomi. Analisis ini menjadi kunci untuk menentukan apakah prospek usaha yang diajukan oleh nasabah memiliki potensi yang menjanjikan atau sebaliknya, sehingga dapat mengurangi risiko gagal pembayaran.

Sedangkan penilaian kredit dengan 7P adalah sebagai berikut:

1. *Personality*

Personality merujuk pada evaluasi nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkat keterpercayaannya, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun masa

lalunya. Evaluasi ini serupa dengan karakter (*character*) dalam penilaian 5C. *Personality* mencakup penilaian sikap, emosi, perilaku, dan respons debitur dalam menghadapi situasi masalah.

2. *Party*

Party adalah pengelompokan nasabah ke dalam kategori tertentu berdasarkan modal yang dimilikinya, tingkat loyalitas, dan karakternya. Tujuannya adalah untuk menempatkan debitur dalam jenis kredit yang sesuai dengan kategorinya, termasuk modal yang tersedia, jumlah kredit, tingkat bunga, dan persyaratan lainnya.

3. *Purpose*

Purpose adalah untuk memahami maksud atau tujuan nasabah dalam mengajukan kredit. Tujuan penggunaan kredit dapat bervariasi, baik itu untuk keperluan konsumtif, produktif, maupun perdagangan.

4. *Prospect*

Prospect adalah evaluasi terhadap prospek masa depan dari usaha nasabah, apakah usaha tersebut memiliki potensi keuntungan atau tidak, atau dengan kata lain, apakah memiliki peluang yang baik atau tidak.

5. *Payment*

Payment adalah evaluasi tentang bagaimana nasabah membayar kembali kredit yang telah diambil, termasuk sumber dana yang digunakan oleh nasabah untuk pembayaran tersebut. Semakin banyak sumber dana yang dimiliki oleh nasabah,

semakin besar kemungkinan dalam mendapatkan kredit.

6. *Profitability*

Profitability dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan nasabah dalam menghasilkan laba. Analisis *profitability* dilakukan secara berkala dengan memperhatikan apakah pertumbuhan laba meningkat atau menurun dari satu periode ke periode lainnya, dan hal ini menjadi faktor pertimbangan dalam keputusan pemberian kredit.

7. *Protection*

Protection adalah tindakan untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan dilindungi dengan jaminan, baik itu berupa jaminan barang atau asuransi.

C. Pengelolaan Risiko Kredit

Menurut Ferry dalam penelitian Abdurrahman et al., (2018), mendefinisikan risiko sebagai ancaman atau kemungkinan dari suatu peristiwa atau tindakan yang dapat menghasilkan konsekuensi yang bertentangan dengan tujuan yang diinginkan. Sementara itu, risiko kredit, menurut Kasmir (2014), timbul karena kredit yang tidak dapat dipulihkan karena adanya penundaan atau jangka waktu pengembalian yang telah ditetapkan.

Risiko kredit merupakan tantangan utama yang dihadapi oleh bank, dan keberhasilan bisnis mereka sangat bergantung pada pengukuran yang akurat dan tingkat efisiensi yang lebih tinggi dalam mengelola risiko ini dibandingkan dengan risiko lainnya. Risiko ini terjadi ketika nasabah tidak dapat

memenuhi kewajiban pembayaran utang atau kredit mereka sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Dengan kata lain, risiko kredit adalah hasil dari pemberian kredit kepada nasabah yang tidak mampu membayar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum menjelaskan “manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank.”

Sesuai dengan pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003, penerapan manajemen risiko sekurang-kurangnya mencakup:

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit manajemen risiko.
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko.
4. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

Bank menggunakan berbagai metode, teknik, dan kebijakan untuk mengelola risiko kredit dengan tujuan mengurangi atau menghindari konsekuensi dari kerugian kredit yang dikenal sebagai mitigasi risiko kredit. Upaya ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah,

sehingga penting untuk menjaga agar portofolio kredit tetap sehat dan tidak berkembang menjadi kredit bermasalah. Risiko ini dapat diperkirakan melalui beberapa langkah mitigasi risiko kredit, salah satunya adalah melalui pengawasan dan pemantauan kredit. Langkah-langkah ini lebih bersifat preventif, bertujuan sebagai langkah pencegahan dan pengamanan terhadap kredit (aset/kekayaan bank). Fungsi pemantauan dan pengawasan kredit berperan sebagai alat kontrol untuk memastikan bahwa pemberian kredit dilakukan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam bidang perkreditan, baik itu dalam bentuk surat edaran, peraturan, atau ketentuan lain yang berlaku secara umum maupun khusus.

Tiga aspek pokok dalam proses pengawasan bank, yaitu:

1. Aspek administratif, meliputi penata usahaan dan penguasaan kegiatan perkreditan sejak sebelum permohonan sampai menetap pelunasan dan penghapusannya.
2. Aspek supervisi, meliputi perkembangan kredit (debitur) yang diikuti secara continue untuk mengetahui pencapaian target usaha dan tingkat kolektibilitasnya.
3. Aspek penagihan, meliputi penarikan kembali kredit sesuai dengan perjanjian yang disetujui untuk mencegah timbulnya kerugian.

Langkah untuk monitoring yang sesuai dengan kondisi kredit, yaitu:

1. *On Desk Monitoring*, yaitu pemantauan kredit secara administratif, yakni melalui

instrumen-instrumen administrasi seperti laporan- laporan, financial statement, kelengkapan dokumen, informasi pihak ketiga.

2. *On Site Monitoring*, yaitu pemantauan kredit itu langsung ke lapangan (debitur), baik sebagian atau menyeluruh, maupun khusus atau kasus tertentu untuk membuktikan pelaksanaan kebijakan kredit bank, atau secara menyeluruh apakah ada deviasi yang terjadi atas terms of lending yang disepakati.

Exception Monitoring, yaitu pemantauan kredit dengan memberikan tekanan kepada hal-hal yang kurang berjalan baik dan hal-hal yang telah berjalan sesuai dengan *term of lending*, dikurangi intensitasnya.

Oleh: Herlina, S.E., M.AK

A. Analisis Laporan Keuangan Perbankan

1. Pengertian Perbankan

Menurut Kasmir, (2013 : 24) yang dimaksud dengan bank sebagai berikut "Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk

Meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang dan menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya". Menurut Darmawi, (2012 : 1) bank adalah : "Salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak". Hartanto, (2012 : 21) Bank adalah pelayan masyarakat dan wadah perantara keuangan masyarakat. Karena bank harus berada di tengah masyarakat agar arus uang dari masyarakat yang kelebihan dana dapat ditampung dan disalurkan pada masyarakat yang kekurangan dana. Dana-dana masyarakat yang disimpan dalam bank adalah merupakan sumber dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank.

Menurut Kuncoro, (2015 : 68) definisi dari Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

2. Pengertian Analisis Laporan Keuangan

Analisis laporan keuangan perlu dilakukan secara cermat dengan menggunakan metode dan teknik analisis yang tepat untuk menghasilkan keputusan yang tepat. Kinerja keuangan suatu perusahaan sangat bermanfaat bagi berbagai pihak (*stakeholders*) seperti investor, kreditur, analis, konsultan keuangan, pialang, pemerintah, dan pihak manajemen sendiri. Ada beberapa definisi analisis laporan keuangan menurut para ahli sebagai berikut:

- a. Menurut Martono & Harjito, (2010 : 51), Analisis laporan keuangan merupakan analisis mengenai kondisi keuangan suatu perusahaan yang melibatkan neraca dan laba rugi.
- b. Menurut Harahap, (2013 : 190), Analisis laporan keuangan berarti menguraikan pos-pos laporan keuangan menjadi unit informasi yang lebih kecil dan melihat hubungannya yang bersifat signifikan atau yang mempunyai makna antara satu dengan yang lain baik antara data kuantitatif maupun non-kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui kondisi keuangan lebih dalam yang sangat penting dalam proses menghasilkan keputusan yang tepat. Berdasarkan pendapat oleh beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa analisis laporan keuangan adalah

menguraikan pos-pos laporan keuangan yang melibatkan neraca dan laba rugi untuk mendapatkan informasi kondisi keuangan suatu perusahaan lebih dalam yang sangat penting dalam proses menghasilkan keputusan yang tepat.

3. Metode dan Teknik Analisis Laporan Keuangan

Menurut Kasmir, (2013 : 69) terdapat dua macam metode analisis laporan keuangan yang biasa dipakai yaitu sebagai berikut:

- a. Analisis vertikal (statis) merupakan analisis yang dilakukan terhadap hanya satu periode laporan keuangan saja. Informasi yang diperoleh hanya untuk satu periode saja dan tidak diketahui perkembangan perusahaan dari periode ke periode.
- b. Analisis horizontal (dinamis) merupakan analisis yang dilakukan dengan membandingkan laporan keuangan untuk beberapa periode. Dari hasil analisis ini akan terlihat perkembangan perusahaan dari periode yang satu ke periode yang lain.

Di samping metode yang digunakan untuk menganalisis laporan keuangan, menurut Kasmir, (2013 : 70) terdapat jenis-jenis teknik analisis laporan keuangan sebagai berikut:

- Analisis perbandingan antara laporan keuangan, yaitu analisis dengan membandingkan laporan keuangan lebih dari satu periode.

- Analisis trend, yaitu analisis laporan keuangan yang biasanya dinyatakan dalam persentase tertentu.
- Analisis persentase per komponen, yaitu analisis yang dilakukan untuk membandingkan antara komponen yang ada dalam suatu laporan keuangan, baik yang ada di laporan neraca maupun laporan laba rugi.
- Analisis sumber dan penggunaan dana, yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui sumber-sumber dana perusahaan dan penggunaan dana dalam suatu periode.
- Analisis sumber dan penggunaan kas, yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui sumber-sumber kas perusahaan dan penggunaan uang kas dalam suatu periode.
- Analisis rasio, yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan pos-pos yang ada dalam satu laporan keuangan atau pos-pos antara laporan keuangan neraca dan laporan laba rugi.
- Analisis kredit, yaitu analisis yang digunakan untuk menilai layak tidaknya suatu kredit dikururkan oleh lembaga keuangan seperti bank.
- Analisis laba kotor, yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui jumlah laba kotor dari periode ke satu periode.
- Analisis titik pulang pokok disebut juga analisis titik impas atau *break even point*, yaitu analisis yang digunakan untuk

mengetahui pada kondisi berapa penjualan produk dilakukan dan perusahaan tidak mengalami kerugian.

4. Jenis - Jenis Rasio Keuangan

Ada empat jenis rasio yang dapat digunakan untuk menilai kinerja keuangan perusahaan (Martono & Harjito, 2010) yaitu:

a. Rasio Likuiditas (*liquidity ratio*)

Rasio likuiditas adalah rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Rasio likuiditas dapat diukur dengan dua rasio yaitu:

1) Current Ratio (Rasio Lancar)

$$\text{Current Ratio (CR)} = \frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100\%$$

2) Quick Ratio (Rasio Cepat)

$$\text{Quick Ratio (QR)} = \frac{\text{Aktiva Lancar - Persediaan}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100\%$$

b. Rasio Solvabilitas (*solvability ratio*)

Rasio solvabilitas adalah rasio yang digunakan untuk mengetahui kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka panjangnya. Rasio solvabilitas dapat diukur dengan dua rasio yaitu:

a) Debt To Equity Ratio (Rasio Hutang terhadap Modal Sendiri)

$$\text{Debt To Equity Ratio (DER)} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Modal Sendiri}} \times 100\%$$

b) Debt To Total Assets (Rasio Hutang terhadap Aktiva)

Debt To Total Assets (DTA) =

$$\frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

c. Rasio Profitabilitas (*profitability ratio*)

Rasio profitabilitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan memperoleh laba dari pendapatan yang berhubungan dengan penjualan, aset dan ekuitas. Rasio profitabilitas dapat diukur dengan tiga rasio yaitu:

1) Net Profit Margin (NPM)

Net Profit Margin (NPM) =

$$\frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100\%$$

2) Return On Assets (ROA)

Return On Assets (ROA) =

$$\frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

3) Return On Equity (ROE)

Return On Equity (ROE) =

$$\frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Modal Sendiri}} \times 100\%$$

Modal Sendiri

d. Rasio Aktivitas (*activity ratio*)

Rasio aktivitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana efektivitas manajemen perusahaan dalam mengelola aset-asetnya. Rasio aktivitas dapat diukur dengan tiga rasio yaitu:

1) Receivable Turnover (Perputaran Piutang)

$$\text{Receivable Turnover (RT)} = \frac{\text{Penjualan Bersih}}{\text{Rata-rata Piutang}}$$

2) Inventory Turnover (Perputaran Persediaan)

Inventory Turnover (IT) =

Harga Pokok Penjualan

Rata-rata Persediaan

3) Total Assets Turnover (Perputaran Aktiva)

Total Assets Turnover (TAT) =

Penjualan Bersih

Total AKTiva

B. Pengelolaan Modal dan Likuiditas

1. Pengertian Modal Kerja

Modal kerja meliputi seluruh aktiva lancar atau aktiva lancar dikurangi hutang lancar.

Contoh manajemen modal kerja adalah manajemen kas, manajemen piutang manajemen persediaan. Terdapat tiga konsep definisi modal kerja yaitu :

a. Konsep kuantitatif:

Konsep ini menunjukkan jumlah dana (fund) yang tersedia untuk tujuan operasi jangka pendek. Konsep ini menganggap bahwa modal kerja adalah jumlah aktiva lancar (*gross working capital*).

b. Konsep kualitatif:

Menitik beratkan pada kualitas modal kerja menurut konsep ini modal kerja adalah kelebihan aktiva lancar terhadap hutang lancar (*net working capital*). Sehingga menunjukkan *margin of protection* (tingkat keamanan bagi para kreditur jangka pendek)

3) Konsep fungsional:

Menitik beratkan fungsi dari dana yang dimiliki dalam menghasilkan laba dari usaha

pokok perusahaan yaitu *current income* dan *future income*.

2. Tujuan dan Sumber Modal Kerja

Tujuan laporan perubahan modal kerja adalah memberikan ringkasan transaksi

keuangan yang terjadi selama satu periode dengan menunjukkan sumber dan penggunaan modal kerja dalam periode tersebut. Laporan perubahan modal kerja akan memberikan gambaran tentang bagaimana management mengelolah perputaran atau sirkulasi modalnya. Dimana sumber- sumber modal kerja berasal:

- a. Hasil operasi perusahaan.
- b. Keuntungan dari penjualan surat-surat berharga (investasi jangka pendek)
- c. Penjualan aktiva tidak lancar
- d. Penjualan saham atau obligasi

3. Jenis-jenis Modal Kerja

- a. Modal Kerja Permanen (permanent working capital) yaitu modal kerja yang harus tetap ada pada perusahaan untuk dapat menjalankan fungsinya, atau dengan kata lain modal kerja yang secara terus menerus diperlukan untuk kelancaran usaha.

Permanent Working Capital dibedakan dalam :

- 1) Modal Kerja Primer (Primary Working Capital) yaitu jumlah modal kerja minimum yang harus ada pada perusahaan untuk menjamin kontinuitasnya.

2) Modal Kerja Normal (Normal Working Capital) yaitu jumlah modal kerja yang diperlukan untuk menyelenggarakan luas produksi yang normal.

Pengertian 'normal' disini adalah dalam artian yang dinamis. Apabila suatu perusahaan misalnya selama 4 atau 5 bulan rata-rata perbulannya mempunyai produksi 1000 unit maka dapat dikatakan luas produksi normalnya adalah 1000 unit. Apabila kemudian ternyata bahwa selama 4 atau 5 bulan mendatang luas produksi normalnya di sinipun berubah menjadi 2000 unit.

b. Modal Kerja Variabel (Variabel Working Capital) yaitu modal kerja yang jumlahnya berubah-ubah sesuai dengan perubahan keadaan, dan modal kerja ini dibedakan antara :

1) Modal Kerja Musiman (*Seasonal Working Capital*) yaitu modal kerja yang jumlahnya berubah-ubah disebabkan karena fluktuasi musiman

2) Modal Kerja Siklis (*Cyclical Working Capital*) yaitu modal kerja yang jumlahnya berubah-ubah disebabkan karena fluktuasi konyungtur.

3) Modal Kerja Darurat (*Emergency Working Capital*) yaitu modal kerja yang besarnya berubah-ubah karena adanya keadaan darurat yang tidak diketahui sebelumnya (misalnya adanya

pemogokan buruh, banjir, perubahan keadaan ekonomi yang mendadak).

4. Perputaran Modal Kerja

Modal Kerja selalu dalam keadaan operasi atau berputar dalam perusahaan selama perusahaan yang bersangkutan dalam keadaan usaha. Periode perputaran modal kerja (*working capital turnover period*) dimulai dari saat dimana kas diinvestasikan dalam komponen-komponen modal kerja sampai saat dimana kembali lagi menjadi kas.

c. Perbedaan antara Modal Kerja dan Modal Tetap

Modal Kerja	Modal Tetap
Jumlah modalnya lebih fleksibel, sehingga mudah disesuaikan apabila gelombang ekonomi naik atau turun	Sulit untuk disesuaikan karena sifatnya yang tetap, dalam keadaan gelombang ekonomi naik, modal tetap tidak dapat segera diperbesar.
Susunan modal kerja relatif variabel, elemen-elemen modal kerja akan berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan	Susunan modal tetap relatif permanen dalam jangka waktu tertentu, karena elemen-elemen dari modal tetap tidak segera mengalami perubahan
Modal kerja mengalami proses	modal tetap mengalami proses perputaran

jangka waktu yang pendek	dala jangka waktu yang panjang
--------------------------	--------------------------------

d. Investasi Modal Kerja

Investasi dalam modal kerja dapat dilihat dalam aktiva lancar pada laporan neraca, diantaranya : Investasi dalam persediaan, investasi dalam piutang, investasi dalam kas. Ketiga komponen mengalami perputaran dalam perusahaan guna membiayai semua kegiatan operasional perusahaan dan kemudian semua biaya-biaya yang dikeluarkan kembali lagi ke perusahaan dengan nilai yang lebih tinggi dari modal sebelumnya.

- Investasi dalam persediaan, merupakan elemen utama dari modal kerja merupakan aktiva yang selalu dalam keadaan berputar, dimana secara terus menerus mengalami perubahan. Masalah investasi dalam inventory merupakan masalah pembelanjaan aktif seperti halnya investasi dalam aktiva-aktiva lainnya. Masalah penentuan besarnya investasi atau alokasi modal dalam inventory mempunyai efek yang langsung terhadap keuntungan perusahaan. Kesalahan dalam penetapan besarnya investasi dalam inventory akan menekan keuntungan perusahaan. Inventory ini merupakan persediaan barang yang selalu dalam perputaran, yang selalu dibeli dan dijual, yang tidak mengalami proses lebih lanjut di dalam perusahaan tersebut yang mengakibatkan perubahan bentuk dari barang yang bersangkutan.

- Investasi dalam piutang, untuk memperbesar volume penjualannya kebanyakan perusahaan besar menjual produknya dengan kredit. Dengan demikian piutang merupakan elemen modal kerja yang juga selalu dalam keadaan berputar secara terus menerus dalam rantai perputaran modal kerja. Piutang memiliki tingkat likuiditas lebih dari persediaan. Manajemen piutang merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan yang menjual produknya dengan kredit, guna meminimalisir risiko-risiko piutang yang kemungkinan tak tertagih.
 - Investasi dalam kas, kas merupakan aktiva lancar yang paling likuid yang dimiliki perusahaan, semua transaksi yang ada didalam maupun diluar Perusahaan berkaitan dengan kas, bagaikan darah yang terus menerus mengalir dalam tubuh perusahaan yang memungkinkan perusahaan itu dapat melangsungkan hidupnya. Dan aliran kas menjadi laporan utama bagi para investor sebagai bahan dalam kelancaran operasi.
- e. Perputaran Modal Kerja

Modal Kerja selalu dalam keadaan operasi atau berputar dalam perusahaan selama perusahaan yang bersangkutan dalam keadaan usaha. Periode perputaran modal kerja (*working capital turnover period*) dimulai dari saat dimana kas diinvestasikan dalam komponen-komponen modal kerja sampai saat dimana kembali lagi menjadi kas.

f. Modal Kerja Sebagai Ukuran Likuiditas

Popularitas modal kerja sebagai ukuran likuiditas dan kesehatan finansial suatu perusahaan sudah sangat luas. Lazimnya pihak kreditur mengkalkulasi hubungan antara aktiva lancar dan utang lancar dan analisis keuangan mengukur tingkat modal kerja perusahaan untuk mengetahui tingkat likuiditas. Bahkan dewasa ini, para kreditur mensyaratkan pemeliharaan modal kerja pada tingkat minimum tertentu bagi calon debitur. Nilai absolut modal kerja memiliki makna bila dihubungkan dengan variabel lain seperti sales dan total asset. Bila dua perusahaan memiliki jumlah modal kerja yang sama, itu bukan berarti kondisi kedua perusahaan memiliki tingkat likuid yang sama.

g. Pengertian Likuiditas

Likuiditas ialah indikator potensi perusahaan untuk menuaikan seluruh kewajiban hutang jangka pendek ketika jatuh tempo (Nabilla Octaviana Dirmansyah et al., 2022). Likuiditas merupakan rasio yang dapat menunjukkan kemampuan perusahaan dalam membayar utang atau memenuhi kewajiban perusahaan jangka pendeknya (Sofyan, 2019 dalam Oktavia & Titiek, 2022).

C. Kinerja Keuangan dan Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja dapat bermanfaat bagi para pemakainya apabila hasilnya dapat menyediakan umpan balik yang bisa membantu karyawan perusahaan dalam usaha untuk melakukan perbaikan kinerja lebih lanjut.

Pengukuran kinerja dapat pula memotivasi setiap individu yang ada didalam perusahaan untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan dan terciptanya keselarasan tujuan (*goal congruence*). Tujuan pengukuran kinerja adalah menyediakan suatu arahan bagi manajer dan unutup mengevaluasi kinerja mereka. Kriteria pengukuran kinerja yang efektif adalah dapat mudah dimengerti dan di sesuaikan terhadap orang-orang yang menangani aktivitas serta membantu proses untuk mengidentifikasi masalah dan menyarankan penyelesaiannya.

Menurut Fahmi (2011), kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang di analisis dengan alat-alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan (Anggraeni et al., 2020).

Peningkatan kinerja suatu perusahaan harus berdampak pada peningkatan kinerja keuangan, maka sudah selayaknya pandangan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang bukan saja dipandang dari sisi keuangan saja tetapi juga

non keuangan seperti proses bisnis internal, kapabilitas dan komitmen personelnnya (Srimindarti, 2004), karena hal tersebut berhubungan langsung dengan hasil akhir yang berkelanjutan. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan kinerja keuangan saja memiliki kelemahan, yaitu tidak mampu untuk mempresentasikan kinerja aktiva tak berwujud (intangibile asset) dalam laporan keuangan secara memadai, padahal struktur harta/aset perusahaan di era informasi ini justru didominasi oleh aktiva tak berwujud yang merupakan harta-harta intelektual seperti sistem, teknologi, skill, enterpreneurship karyawan, loyalitas konsumen, kultur organisasi, dan kepuasan pelanggan (Darmasto et al., 2020).

Oleh: Furniawan, S.E., M.M.

A. Pelayanan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang sesuai dengan yang diharapkannya (Harahap & Amanah, 2019). Pelayanan menurut Wirajatmi (1996) dalam Mulyawan (2016), merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud. Dilanjutkan dengan persyaratan dalam hal ini ialah “need or expectation that is stated, generally implied or obligatory” dimana kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat (Lupiyoadi, 2014).

Menurut Purwanto, (2019) Dalam hal memprioritaskan nasabah yang didahulukan atau yang tidak dapat didahulukan ini terbagi menjadi dua klasifikasi yaitu:

1. Nasabah yang memang pertama kali datang, klasifikasi ini tidak menentukan dan tidak memperlakukan prioritas yang ada, namun langsung melayani individu yang ada dalam antrian pertama dan sekaligus merupakan yang pertama kali datang.
2. Nasabah dilayani terlebih dahulu meskipun berada dibelakang antrian. Contohnya, apabila

seorang pimpinan sebuah perusahaan bergegas masuk untuk kedalam back office perusahaannya, tempat dimana kepala bagian berada dan meminta untuk dapat diberikan pelayanan terlebih dahulu agar pimpinan tersebut tidak sampai terlambat mengikuti pertemuan yang dijadwalkan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penyebab kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kinerjanya dibawah harapan, nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan puas. Dan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan meyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Faktor Kendala Komunikasi
 - a. Tidak adanya kesalahan dalam transaksi
 - b. Perhatian terhadap masalah antrian
 - c. Kemampuan karyawan dalam memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan
 - d. Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan
 - e. Karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang-pulang.
 - f. Karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah
2. Faktor inovasi produk

- a. Produk dan jasa yang diberikan sangat menarik dan inovatif
 - b. Jenis produk dan jasa sangat beragam sehingga memberikan banyak pilihan sesuai kebutuhan nasabah.
3. Faktor fisik
- a. Kebersihan ruangan
 - b. Penampilan fisik dan kerapian karyawan

Yang perlu diperhatikan bahwa pelanggan atau nasabah yang datang ke perusahaan sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar pelanggan atau nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya secara baik, setiap karyawan perlu memahami etiket pelayanan. Tanpa etiket pelayanan yang benar, jangan diharapkan akan mendapatkan pelanggan atau nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan pelanggan atau nasabah.

B. Strategi Retensi Nasabah

Retensi pelanggan telah dianggap sebagai salah satu tujuan utama perusahaan jasa yang mempraktikkan pemasaran relasional (Darzi & Bhat, 2018). Dan Menurut (Nasrin Danesh et al., 2012). indikator yang digunakan untuk mengukur retensi nasabah antara lain:

1. Peluang nasabah beralih ke produk lain dalam kurun waktu tiga bulan ke depan.
2. Peluang nasabah berpindah ke produk lain dalam kurun waktu enam bulan ke depan.

3. Peluang nasabah berpindah ke produk lain dalam kurun waktu satu tahun ke depan.

Tujuan mendasar dari upaya retensi nasabah adalah untuk memastikan untuk memelihara hubungan perbankan dengan nasabah sebagai nilai tambah. Strategi retensi nasabah bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang berharga dengan mengurangi tingkat pembelotan mereka; sedangkan strategi pengembangan nasabah bertujuan untuk meningkatkan nilai nasabah yang dipertahankan tersebut.

Menurut Syah, A. (2021) retensi pelanggan merupakan salah satu indikator yang paling penting dari kepuasan pelanggan. Retensi pelanggan juga merupakan sebuah kemampuan bisnis untuk mengubah pelanggan menjadi pembeli berulang. Ini adalah aspek penting untuk dipertimbangkan, karena produk dan harga saja tidak cukup untuk membuat pelanggan bahagia. Retensi pelanggan sederhananya membuat pelanggan cukup senang untuk tetap bersama perusahaan dan tidak melompat ke pesaing kita.

Retensi nasabah adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan atau institusi keuangan untuk mempertahankan pelanggan atau nasabah yang sudah ada agar tetap menggunakan layanan atau produk yang mereka tawarkan. Terdapat beberapa strategi yang umumnya digunakan untuk meningkatkan retensi nasabah. Pertama, pelayanan pelanggan yang baik menjadi kunci dalam mempertahankan nasabah. Menyediakan layanan yang responsif, ramah, dan efisien dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat mereka lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan perusahaan tersebut. Kedua, personalisasi

layanan juga sangat penting. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi nasabah secara individual, perusahaan dapat menyesuaikan layanan atau produk mereka sehingga lebih relevan dan bernilai bagi nasabah. Selain itu, memberikan insentif atau program loyalitas juga dapat membantu meningkatkan retensi nasabah. Diskon, hadiah, atau bonus khusus untuk nasabah yang setia dapat menjadi dorongan tambahan bagi mereka untuk tetap menggunakan layanan atau produk perusahaan.

Komunikasi yang teratur dan efektif juga diperlukan dalam menjaga hubungan dengan nasabah. Memberikan informasi tentang produk atau layanan baru, serta mengatasi masalah atau pertanyaan nasabah dengan cepat dan tepat akan memperkuat hubungan tersebut.

Terakhir, membangun hubungan yang kuat dan jangka panjang dengan nasabah juga penting. Ini dapat dicapai dengan cara memahami kebutuhan jangka panjang nasabah dan terlibat dalam kegiatan atau program yang mempererat hubungan antara perusahaan dan nasabah.

Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, dimana bank harus memberikan rasa nyaman terhadap nasabahnya menyangkut dengan dana yang mereka simpan dan dikelola oleh pihak bank itu sendiri. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang cukup lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Jika kepercayaan sudah timbul antara nasabah bank dengan bank, maka usaha untuk membina kerjasama akan lebih mudah sehingga akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

Retensi pelanggan digunakan untuk mendriver perilaku pelanggan atau merubah customer defections menjadi setia atau memiliki keterkaitan yang kuat pada perusahaan untuk jangka Panjang (Hasan (2013: 153) ada 3 dimensi untuk membangun retensi pelanggan

- a. Financial benefits Retensi pelanggan memberikan manfaat keuntungan terhadap perusahaan, hal tersebut karena adanya pembelian yang berulang serta adanya pembentukan kelompok pelanggan dengan perusahaan dan adanya pemberian penghargaan bagi pelanggan dari perusahaan.
- b. Social benefits (manfaat sosial) Membentuk hubungan secara pribadi antara pegawai perusahaan dengan pelanggan dalam menciptakan hubungan jangka panjang dan membangun relasi dengan masing-masing pelanggan secara pribadi.
- c. Struktural ties (ikatan struktural) Suatu ikatan structural dimana terbentuk komitmen pada hubungan antara pelanggan dengan perusahaan sehingga tercipta hubungan jangka panjang diantara keduanya.

Retensi nasabah penting bagi bank karena biaya memperoleh nasabah baru jauh lebih besar daripada biaya pemeliharaan suatu hubungan dengan nasabah saat ini (Indrasari, 2019). Salah satu strategi pemasaran lainnya dalam meningkatkan retensi nasabah dengan menerapkan pemasaran pengalaman.

C. Pengelolaan Keluhan dan Konflik

Menurut Tjiptono (2012:373), penanganan konflik pelanggan adalah suatu upaya perusahaan

terhadap tindakan pelanggan yang merasa tidak puas atas kinerja produk perusahaan. Umumnya jumlah pelanggan yang tidak puas terhadap sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Menurut Kotler (2012:98) keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena ketidakpuasan terhadap suatu barang dan jasa. Sementara menurut Bell dalam Hurriyati (2015:58) keluhan pelanggan adalah feedback atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan. Penanganan konflik atau keluhan pelanggan merupakan bentuk upaya perusahaan terhadap tindakan ketidakpuasan pelanggan keluhan atas kinerja barang dan jasa yang diproduksinya dan cenderung bersifat negatif. Pada kasus ketidakpuasan pada produk berupa barang fisik, mayoritas masalah dapat didemonstrasikan dan didiskusikan secara terbuka. Sebaliknya pada kasus ketidakpuasan terhadap jasa, kebanyakan masalah yang muncul masih bisa diperdebatkan menurut berbagai macam sudut pandang.

Menurut Lovelock, Wirtz & Mussry (2011:120), setiap kali terjadi kegagalan pelayanan, orang-orang berharap untuk diberi kompensasi secara memadai. Namun, studi terbaru menunjukkan bahwa banyak pelanggan merasa mereka tidak diperlakukan dengan adil atau tidak menerima imbalan yang memadai. Ketika hal ini terjadi, reaksi mereka cenderung langsung, emosional, dan bertahan. Adapun beberapa harapan keadilan setelah pelanggan mengajukan keluhan adalah sebagai berikut :

1. Keadilan prosedural (procedural justice), adalah kebijakan dan aturan yang harus dilalui setiap pelanggan untuk mencari keadilan. Pelanggan mengharapkan perusahaan untuk memikul tanggung jawab, yang merupakan kunci awal dari prosedur yang adil, diikuti dengan proses pemulihan responsif dan nyaman.
2. Keadilan interaksional (interactional justice), melibatkan karyawan perusahaan yang menyediakan pemulihan layanan dan perilaku mereka terhadap pelanggan. Perusahaan memberikan penjelasan atas kegagalan ini dan melakukan upaya untuk mengatasi masalah yang sangat penting.
3. Keadilan hasil (outcome justice) kekhawatiran nasabah menerima kompensasi sebagai akibat dari kerugian dan ketidaknyamanan yang terjadi karena kegagalan layanan. Ini termasuk kompensasi untuk tidak hanya gagal tetapi juga waktu, usaha, dan energi yang dihabiskan selama proses pemulihan layanan.

Menurut Tjiptono (2012:381), proses penanganan komplain secara efektif dimulai dari pengidentifikasian dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Adapun beberapa dimensi yang terkait dalam langkah penanganan keluhan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Empati terhadap pelanggan. Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus berkepala dingin dan bersikap empati.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan. Kecepatan merupakan hal sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan

pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya pelanggan akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi 'win-win' (fair, realistic, dan proporsional), di mana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Akses konsumen terhadap perusahaan dalam menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan merupakan faktor krusial yang harus dipertimbangkan secara cermat. Oleh karena itu dibutuhkan metode komunikasi bagi pelanggan untuk menyampaikan keluh-kesahnya. Perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa, website dan atau blog untuk menampung keluhan pelanggan.

Sebagai tambahan, fokus pelanggan adalah kunci untuk membangun kepuasan pelanggan yang kuat dan mengurangi permasalahan perusahaan. Pengelolaan keluhan dan konflik membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik, kepemimpinan yang

bijaksana, dan kemampuan untuk berpikir kreatif dalam menemukan solusi yang memuaskan bagi semua pihak terlibat. Dengan pendekatan yang tepat, konflik dan keluhan dapat diubah menjadi peluang untuk pertumbuhan dan pembelajaran bagi semua orang yang terlibat.

BAB XII

Perbankan Syariah

Oleh: Herlina, S.E., M.AK

A. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah

Sistem keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan dengan berhasil masuk jajaran 10 besar terbaik dunia (Yuniarti et al., 2022). Departemen Keuangan melalui Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam LK) telah mengakui keberadaan lembaga keuangan syariah nonbank seperti asuransi dan pasar modal syariah. Sementara itu, Departemen Agama telah mengeluarkan akreditasi bagi organisasi-organisasi pengelola zakat, baik di tingkatan pusat maupun daerah.

Bank berdasarkan Prinsip Syariah (BPS) adalah Bank Umum Syariah (BUS) atau Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, atau dengan kata lain: yaitu bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Islam (Al-Quran dan Hadis). Dalam tata cara tersebut dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dari pembiayaan perdagangan,

Prinsip syariah dalam kegiatan usaha bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.

Perlu diketahui bahwa secara umum terdapat dua bentuk usaha dari bank syariah itu sendiri. Pertama adalah bank umum syariah dan yang kedua adalah bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Kedua jenis usaha bank syariah tersebut memiliki fungsi dasar yang sama dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Namun ada perbedaan dalam sistem operasi yang ditawarkan kepada nasabah.

Fungsi sosial merupakan aspek pertama yang memperlihatkan perbedaan antara bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah secara signifikan. Dalam pelaksanaan aktivitas perbankan syariah, bank umum syariah dapat menjalankan fungsi sosial sebagai lembaga baitul mal.

Dalam hal ini adalah penerimaan dana yang bersumber dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya. Dana yang diterima tersebut nantinya bisa disalurkan kepada organisasi pengelola zakat untuk keperluan sosial. Sedangkan bank pembiayaan rakyat syariah tidak memiliki fungsi sosial tersebut.

Dalam sistem penghimpunan dana, bank umum syariah diperbolehkan untuk menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf berbentuk uang. Wakaf uang yang diterima tersebut akan disalurkan kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif). Sedangkan untuk bank pembiayaan rakyat syariah, bank hanya bisa melakukan penghimpunan dana nasabah melalui rekening bank pembiayaan rakyat syariah.

Bank pembiayaan rakyat syariah hanya bisa menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk

pembiayaan bagi hasil dan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah yang didasari oleh akad ijarah. Selain itu pembiayaan yang boleh dilakukan oleh bank pembiayaan rakyat syariah juga bisa dilakukan dengan cara sewa beli serta pengambil alihan utang berdasarkan akad hawalah.

Tujuan ini, dimaksudkan untuk memberikan gambaran singkat tentang peranan perbankan syariah sebagai system ekonomi Islam dalam perekonomian dan kehidupan masyarakat. Untuk mencapai sasaran tersebut, pada bagian ini akan diuraikan terlebih dahulu tentang konsep ekonomi Islam dan beberapa alasan lahirnya bank syariah dan peranan bank dalam perekonomian.

Berdasarkan Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam. Prinsip syariah Islam yang dimaksud mencakup dengan prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (masalahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram, sebagaimana yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Bank syariah memiliki peran yang sama dengan bank konvensional, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Namun, satu hal yang membedakan adalah prinsip syariah Islam, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian yang menjadi pedoman untuk sistem operasi dari bank syariah itu sendiri.

Selain itu, Undang Undang Perbankan Syariah juga memberi amanah kepada bank

syariah untuk selalu menjalankan fungsi sosial sekaligus menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal. Lembaga baitul mal yaitu sebuah lembaga yang menerima dana berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif).

B. Produk dan Layanan Perbankan Syariah

Dalam aktivitas perbankan syariah, terdapat beberapa kosakata atau istilah yang berbeda digunakan oleh bank syariah jika dibandingkan dengan bank konvensional. Agar memahami maksud dan fungsi bank syariah lebih baik, berikut adalah istilah yang akan sering Anda temui sebagai seorang nasabah.

1. Pembiayaan

Dalam aktivitas perbankan secara umum, mengenal kata kredit. Namun untuk aktivitas bank syariah, dikenal dengan istilah pembiayaan. Meskipun begitu, tidak hanya sekadar perbedaan nama saja. Pembiayaan merupakan salah satu program dari bank syariah yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam penyediaan dana dan/atau barang serta fasilitas lain. Menurut Umam (2013) pembiayaan adalah tagihan dengan imbalan Ujrah, tanpa imbalan atau bagi hasil memakai akad-akad syariah (Nurhadi, 2018).

Dalam hal ini proses pembiayaan juga harus dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Segala bentuk pembiayaan di bank syariah harus merujuk pada akad yang telah dikeluarkan fatwanya oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) atau Pernyataan Kesesuaian Syariah dari DSN MUI.

2. Ujroh

Dalam perjanjian pembiayaan, sebagai nasabah bank syariah Anda memperhatikan kata ujroh. Istilah ini berarti sebuah persetujuan atas nilai atau harga sewa yang harus dibayarkan oleh penerima manfaat pembiayaan terkait penggunaan manfaat atas obyek pembiayaan. Ketentuan besaran nilai yang dibayarkan perlu ditetapkan melalui akad yang disepakati oleh kedua belah pihak. Ujroh dalam bahasa Al-Quran disebut dengan "al-ujrah", ialah suatu imbalan Pemanfaatan tenaga manusia identik dengan kerja dan upah yang diberikan (Putri et al., 2023).

3. Akad

Sebagai nasabah bank syariah, Anda menemukan istilah akad dalam berbagai fasilitas atau produk perbankan yang digunakan. Istilah satu ini memiliki arti yang mengacu pada kesepakatan dalam bentuk perjanjian tertulis antara bank dan nasabah atau pihak lain. Dalam kesepakatan tersebut dimuat juga informasi mengenai hak dan kewajiban, standar operasional, serta persyaratan yang disepakati sesuai dengan prinsip syariah dan hukum yang berlaku. Akad atau perjanjian atau kesepakatan atau transaksi dapat diartikan sebagai komitmen yang terbingkai dengan nilai-nilai syariah (ARIFIN & SH, 2021).

Mengacu pada OJK, terdapat 9 akad yang ada dalam setiap transaksi perbankan syariah. Kesembilan akad tersebut antara lain adalah

a) Al-Wadi'ah (Simpanan)

Al-wadi'ah merupakan titipan atau simpanan pada Bank Syariah. Prinsip Al-wadi'ah merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus

dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki. Penerima simpanan disebut yad al-amanah yang artinya tangan Amanah. Si penyimpan tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerbohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan. wadiah adalah penitipan suatu harta atau barang kepada orang yang dapat dipercaya untuk menjaganya (Nikmah et al., 2022). Sifat- Sifat Giro Wadiah

- a. Giro Wadiah merupakan titipan (wadiah yad ad dhamanah) yang dengan seizin penitipan dapat dipergunakan oleh bank
- b. Sebagai konsekuensi dari yad ad adhamanah (menjamin keutuhan dana)
- c. Merupakan salah satu cara penyimpanan dana, alat pembayaran giral dengan menggunakan media cek, bilyet giro, dan perintah bayar lainnya
- d. Bank atas kehendaknya sendiri, tanpa perjanjian dan understanding di muka dapat memberikan sem5acam bonus kepada para nasabahnya.

Contoh :

Pak Oky memiliki rekening giro wadiah di Bank Syariah Dramaga dengan saldo rata-rata pada bulan April 2020 adalah Rp 1.000.000,00. Bonus yang diberikan Bank Syariah Dramaga kepada nasabah adalah 20% dengan saldo Giro Wadiah rata-rata di bank tersebut Rp 400.000.000,00 dan keuntungan yang diperoleh dari Giro Wadiah sebesar Rp 10.000.000,00. Pak Oky pada akhir bulan April 2020 menerima bonus sebesar:

Bonus = Rp 1.000.000,00 x Rp 10.000.000,00 = Rp 25.000,00

Rp 400.000.000,00

b) Mudharabah

Al-Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara shahibul maal (pemilik dana) dan mudharib (pengelola dana) dengan nisbah bagi hasil menurut kesepakatan di muka (Umami, 2019). Sifat – Sifat Tabungan Mudharah

- 1) Tabungan Mudharah (TABAH) adalah simpanan pihak ketiga di Bank Syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap sarib saat atau beberapa kali sesuai dengan perjanjian
- 2) Bank syariah bertindak sebagai Mudharib dan deposito sebagai shahib al mal
- 3) Sebagai Mudharib akan membagi keuntungan kepada shahib al mal sesuai dengan nisab yang telah disetujui bersama. Pembagian keuntungan dapat dilakukan setiap bulan berdasarkan saldo minimal yang mengendap selama periode tersebut.

Contoh:

Pak Salim memiliki Tabungan di Bank Syariah Dramaga. Pada bulan Agustus 2020. Saldo rata-rata Tabungan Pak Salim adalah sebesar Rp 1.000.000 dengan nisabah hasil 45:55 . Saldo rata – rata Tabungan per bulan di seluruh Bank Syaraiah Dramaga adalah Rp 200.000.000,00 dan keuntungan yang diperoleh dari Tabungan Rp 5.000.000,00. Keuntungan yang diperoleh Pak Salim sebesar:

Rp 1.000.000,00 x Rp 5.000.000 x 55% =
Rp 13.750 (sebelum pajak)
Rp 200.000.000,00

Sifat – Sifat Deposito Mudharabah

- 1) Deposito Mudharabah (TABAH) adalah deposito pihak ketiga di Bank Syariah yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu (jatuh tempo)
- 2) Imbalan dapat berbentuk pendapatan (revenue sharing) atas penggunaan sesuai rasio syariah pembagian pendapatan
- 3) Jangka waktu yang telah ditentukan 1 bulan, 2 bulan, 3 bulan atau 1 tahun

Contoh:

Rani memiliki Deposito di Bank Syariah Dramaga memiliki deposito sebesar Rp 50.000.000,00 Bagi hasil dengan nisabah hasil 40 : 60. Saldo rata – rata Tabungan per bulan di Bank Syaiaiah Dramaga adalah Rp 500.000.000,00 dan keuntungan yang diperoleh dari Tabungan Rp 30.000.000,00. Keuntungan yang diperoleh Pak Salim sebesar:

$$\begin{aligned} & \text{Rp } 50.000.000,00 \quad \times \text{Rp } 30.000.000 \times 60\% \\ = & \text{Rp } 180.000 \text{ (sebelum dipotong pajak)} \\ & \text{Rp } 500.000.000,00 \end{aligned}$$

c) Musyarakah

Dalam konteks perbankan, musyarakah berarti penyatuan modal dari bank dan nasabah untuk kepentingan usaha (Aziroh, 2014). Musyarakah merupakan akad yang didasarkan atas prinsip-prinsip syariah. tetapi tentu belum bisa dikatakan bahwa akad ini telah memenuhi kualifikasi sebagai bagian dari akad-akad syariah. Karena, saat ini banyak sekali bermunculan bank dengan label syariah tetapi sesungguhnya tidak

menerapkan sistem tersebut. Musyarakah dimaksudkan sebagai pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Manfaat yang ditimbulkan dari akad ini adalah; pertama, lebih menguntungkan karena berdasarkan prinsip bagi hasil; dan kedua, fasilitas yang diberikan adalah mekanisme pengembalian pembiayaan yang fleksibel (bulanan atau sekaligus di akhir periode). Selain itu bagi hasil berdasarkan perhitungan revenue sharing adalah sistem bagi hasil yang basis perhitungannya adalah pendapatan bank atau keuntungan bank dari pihak ketiga sebelum di kurangi biaya-biaya operasional bank (laba kotor). Bagi hasil ini bisa dalam berbentuk Rupiah atau US Dollar. Modal musyarakah dalam perbankan syariah dari pihak bank memberikan modal lebih besar hampir 90% dari total modal keseluruhan, sedangkan nasabah

Contoh pertama adalah kerja sama usaha bagi hasil dengan meminta investor menanamkan modalnya dalam pengembangan suatu bisnis. Nantinya akan dibuat kesepakatan mengenai bagian keuntungan yang akan diperoleh investor.

Contoh yang kedua adalah pembiayaan modal kerja bank, pihak bank akan berperan sebagai pihak pemberi modal (shahibul maal) yang akan melihat kelayakan suatu bisnis sebelum diberi pembiayaan dan selanjut pihak bank akan meneliti perkembangan bisnis itu secara berkala agar keuntungan yang diperoleh murni berasal dari bisnis nasabahnya.

d) Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli (Setiady, 2015). Maka murabahah berarti keuntungan, laba, atau tambahan. Sehingga murabahah adalah jual beli barang dengan harga sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Sarip Muslim dalam buku Akuntansi Keuangan Syariah: Teori dan Praktik (2015) menyebutkan bahwa pembiayaan murabahah berdasarkan prinsip jual beli antara bank dan nasabah. Di mana bank membeli barang yang diperlukan nasabah dan menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan beserta keuntungan yang telah disepakati bersama.

Contoh murabahah Seorang pengusaha meminta bantuan kepada bank syariah untuk membelikan sebuah laptop. Bank kemudian memberitahukan pengusaha tersebut, bahwa laptop yang ia inginkan tersedia dengan harga asli Rp 20.000.000,00. Bank kemudian akan menjual laptop tersebut sesuai harga aslinya dan menjelaskan bahwa bank akan mengambil margin keuntungan sebesar Rp 200.000,00. Jika bapak tersebut menyetujui, maka ia dapat membeli laptop tersebut dengan harga Rp 20.200.000,00 secara tunai maupun kredit dan dilakukan dalam ijab qabul (serah terima).

e) Bai'as-Salam

Bai'as-Salam adalah pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip yang harus

dianut adalah harus diketahui terlebih dahulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang menyerahkan suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya jelas dengan membayar modal lebih awal sedangkan barangnya diserahkan kemudian hari. Bank syariah dapat memperoleh keuntungan dari selisih harga jual dan beli barang yang dipesan oleh nasabah.

Contoh kasus bai as Salam paralel adalah sebagai berikut:

Seorang pedagang penjual material memesan pasir sebanyak 20 ton . Ia mengajukan permohonan pembiayaan kepada bank syariah dengan menggunakan akad salam paralel. Bank syariah menyetujui permohonannya dan menetapkan harga pasir sebesar Rp 20 juta per ton dengan jangka waktu pengiriman 3 bulan kemudian. Pedagang membayar harga kontan sebesar Rp 400 juta kepada bank syariah saat akad.

Bank syariah kemudian memesan pasir sebanyak 20 ton kepada produsen pasir dengan menggunakan akad salam paralel juga. Bank syariah membayar harga kontan sebesar Rp 19 juta per ton dengan jangka waktu pengiriman 3 bulan kemudian. Produsen pasir menjanjikan akan menyerahkan pasir tersebut kepada bank syariah pada waktu yang ditentukan.

Tiga bulan kemudian, produsen pasir menyerahkan pasir sebanyak 20 ton kepada bank syariah melalui wakilnya. Bank syariah kemudian menyerahkan pasir tersebut kepada pedagang melalui wakilnya juga. Dengan demikian, bank

syariah mendapatkan keuntungan sebesar Rp 100 juta dari transaksi ini.

f) Istina'

Akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli/mustashni') dan penjual (pembuat/shani').

Sebagai contoh, barang yang sering disebutkan untuk akad istishna' ini adalah pembuatan baju. Seseorang datang kepada desainer atau perancang busana atau tukang jahit minta dibuatkan baju. Maka akad yang cocok untuk transaksi ini adalah akad istishna'.

g) Ijarah

Pada hakikatnya, manusia tidak dapat terlepas dari kegiatan berinteraksi antar sesama, salah satunya merupakan kegiatan sewa-menyewa atau Ijarah. Kegiatan sewa-menyewa sudah lama dikembangkan dalam menjalankan roda perekonomiannya. Aspek utama yang dapat dilihat melalui kegiatan ini adalah akad Ijarah. Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri (Abdilah & Rojali Jawab, 2023).

Akad ijarah adalah kegiatan sewa-menyewa antara dua pihak dengan biaya yang telah ditetapkan. Istilah Ijarah berasal dari bahasa Arab "al-'Ajr" yang artinya "imbalan", "kompensasi", atau "substitusi".

Akad Ijarah juga dapat diartikan sebagai suatu perjanjian yang bertujuan untuk

memindahkan manfaat (hak guna) suatu barang selama periode masa berlaku akad Ijarah, yaitu setelah pembayaran upah sewa, tanpa diikuti oleh pengantian kepemilikan atas barang tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, akad Ijarah merupakan perjanjian penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna (manfaat) dari suatu barang, yang didasarkan pada transaksi sewa-menyewanya.

Pihak penyewa disebut *musta'jir* sementara pihak yang menyewakan disebut *ajir*. Ijarah dalam konteks tradisional tidak membuat properti berpindah tangan.

Dalam dunia perbankan dan sektor keuangan, istilah akad ijarah adalah kontrak sewa properti seperti tanah, rumah, kendaraan bermotor dan lainnya, yang disewakan kepada seorang penyewa.

Metode pembayarannya sendiri dilakukan dalam serangkaian pembayaran sewa dan pembelian, yang berujung pada perpindahan kepemilikan properti kepada pihak penyewa.

Skema akad Ijarah adalah “menyewakan atau menyediakan suatu jasa dan barang yang bersifat sementara dengan imbalan berupa upah”. Di dalamnya terdapat jenis akad ijarah yang terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu:

a. Ijarah muntahiyah bit tamlik

Akad Ijarah ini terjadi dimana suatu perjanjian atau *wa'ad* pemindahan hak milik atas suatu benda yang disewakan pada suatu waktu tertentu. Pengalihan kepemilikan dapat dilakukan setelah transaksi pembayaran atas objek Ijarah telah selesai.

Pengalihan kepemilikan kemudian bisa dilakukan dengan menandatangani akad baru yang terpisah dari skema akad ljarah sebelumnya. Pembayaran pengalihan kepemilikan bisa dilakukan dengan hibah, penjualan, atau pembayaran angsuran

b. Qardh

Qardh secara etimologi adalah al-qardh yang berarti petolongan, (Anshori, 2006 dalam Hidayati & Saron, 2019). Qardh artinya pinjaman. Definisi akad qardh adalah perjanjian pinjam meminjam dana, dimana pihak peminjam wajib mengembalikan dana sesuai dengan jumlah yang diterimanya dan dalam jangka waktu tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam akad qardh peminjam hanya berkewajiban untuk mengembalikan dana pokok pinjamannya saja..

C. Tantangan dan Prospek Perbankan Syariah

Akhir-akhir ini kita bisa lihat pada dunia perbankan di negara kita, perbankan yang berlandaskan syariah muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Di negara kita hadir sebagai gebrakan awal, yaitu Bank Muamalat Indonesia bank yang berlandaskan syariah. Memang di negara kita landasan hukum bank syariah masih lemah tentang landasan hukumnya. Hal tersebut jelas-jelas terpapar dalam UU No. 7 Tahun 1992, tetapi hal tersebut bukan sebagai halangan perkembangan bank syariah, merupakan tonggak penting bagi keberadaan bank syariah di negara kita Indonesia.

Dalam sistem perbankan konvensional, bank selain sebagai jembatan antara pemilik dana dan dunia usaha, jua msih menjadi penyekat antara

keduanya karena tidak adanya transferability risk dan return. Tidak demikian halnya dengan sistem perbankan syariah. Pada perbankan syariah, bank menjadi manajer investasi, wakil, atau pemegang amanat (custodian) dari pemilik dana sehingga menciptakan suasana harmoni. Skema produk perbankan syariah secara alami merujuk kepada dua kategori kegiatan ekonomi, yakni produksi dan distribusi. Kategori pertama difasilitasi melalui skema profit sharing (mudharabah) dan partnership (masyarakat), sedangkan kegiatan distribusi manfaat hasil-hasil produk dilakukan melalui skema jual beli (murabahah) dan sewa menyewa (ijarah). Berdasarkan sifat tersebut, kegiatan lembaga keuangan dan bank syariah dapat dikategorikan sebagai investment banking dan merchant/commercial banking. Artinya bank syariah dapat melakukan aktivitas ekonomi yang berkaitan dengan aktivitas investasi (sektor riil) maupun di sektor moneter. Sektor riil dapat dilakukan dengan aktivitas pendanaan berbasis bagi hasil maupun dengan margin keuntungan untuk produk jual beli, sedangkan untuk sektor moneter, bank syariah melakukan aktivitas tabungan atau deposito dengan mekanisme bagi hasil.

Sementara itu, dalam kegiatan komersial, perbankan syariah dapat mengambil posisi dalam kegiatan: (a) mendukung pengadaan faktor-faktor produksi; (b) mendukung perdagangan antardaerah dan ekspor; (c) mendukung penjualan hasil-hasil produksi kepada masyarakat.

Peranan bank syariah dalam perekonomian masih relatif kecil karena adanya beberapa kendala. Oleh karena itu, semua pihak perlu

senantiasa mendukung terhadap perkembangan bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- (OJK), O. J. K. (2019). Buku 2 Perbankan Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi. OJK.
- Abdilah, A., & Rojali Jawab, A. (2023). Ijarah dan IMBT (Al-Ijarah al-Muntahiyah Bi al-Tamlik) dan Implementasinya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(11), 5472.
- Abdurrahman, Hendra Maniza, L., & Lestari, M. (2018). Analisis Implementasi Manajemen Pengendalian Risiko Dalam Upaya Tercapainya Tujuan Organisasi (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Nusa Tenggara Barat).
- Achmad Fauzi, Tagor Rambey, dkk "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah di Indonesia" *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol 3 No.1 April 2023*, pISSN: 2828-691X, eISSN: 2828-688X, Hal. 46-55.
- Adiyes Putra, P., Agus, & Saparuddin. (2023). Penerapan Manajemen Resiko Likuiditas Pada Bank Syariah. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 81-91. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).11649](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).11649)
- Adnyana, I. M. (2020). Manajemen Investasi dan Portofolio. In Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS). Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS)
- Afrizal, Siregar, S., & Sugianto. (2022). Studi Literatur Kritis Risiko Reputasi pada Manajemen Risiko Perbankan Syariah. *Jurnal*

- EMT KITA, 6(1), 147-157.
<https://doi.org/10.35870/emt.v6i1.548>
- Ahmadi, N. K., & Herlina. (2017). Analisis Segmentasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Eiger di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, Vol 03. No.01, Januari 2017, 03(01), 75-95.
- Andarwati, M. (2016). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Terakreditasi SK*, 45820(040), 458-467.
<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp>
- Andrianto, Fatihudin, D; Frimansyah., M. A. (2019). *Manajemen Bank*. 1-456.
<http://www.qiaramediapartner.blogspot.com>
- Andrianto, S. E., M. Ak. (2020). *Manajemen Kredit Teori dan Konsep Bagi Bank Umum*.
- Andrianto. (2019). *Manajemen Kredit Teori dan Konsep Bagi Bank Umum*. CV.Penerbit Qiara Media.
- Andrianto. (2019). *Manajemen Kredit Teori dan Konsep Bagi Bank Umum*. CV.Penerbit Qiara Media.
- Anggraeni, U. S., Iskandar, R., & Rusliansyah. (2020). Analisis Kinerja Keuangan pada PT. Murindo Multi Sarana di Samarinda. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 17(1), 163-171.
- Anggraeni, V., & Handayani, A. (2022). Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Perumda. *Bpr Bank Gresik*. 3(1), 31-40.
- ARIFIN, H. Z., & SH, M. K. (2021). *Akad Mudharabah (penyaluran dana dengan prinsip bagi hasil)*.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id>

- =xLYsEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=problem atika+dan+produk+development+bank&ots=8tt F6q2bwb&sig=3_KfGFPvxrFtFLDkuijr2snF4e0
- Aziroh, N. (2014). Dalam fiqih dan perbankan syariah. *Journal.Stainkudus*, 2(2), 310–327.
- Darmasto, B., Kamaliah, & Agusti, R. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Sorot*, 8(1), 95–104.
- Darmawi, H. (2012). Manajemen Perbankan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue July).
- Darzi, M. A., & Bhat, S. A. (2018). Personnel Capability and Customer Satisfaction as Predictors of Customer Retention in The BankingSector. *International Journal of Bank Marketing*, 36(4), 663–679.
- Deky, D. A. (2016). Pengaruh Manajemen Likuiditas Terhadap Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Di Indonesia. *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 2(1), 75–85. <https://doi.org/10.19109/ifinance.v2i1.1010>
- Dewi Rosadi, S., & Gumelar Pratama, G. (2018). Urgensi Perlindungandata Privasidalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia. *Veritas et Justitia*, 4(1), 88–110. <https://doi.org/10.25123/vej.2916>
- Diva, I., Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 198–214. <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2080>
- Djuarni, W., & Ratnasari, R. (2022). IMPLEMENTASI PRINSIP 5C DALAM MENENTUKAN

KELAYAKAN PEMBERIAN KREDIT PADA NASABAH. <https://jurnal.unsur.ac.id/ar-rihlah/index>

- Doni, M., Putri, T. A., Juliansia, T. B., Mawadha, U., Sari, W. P., & Anina, R. (2022). Manajemen Risiko Likuiditas Pada Perbankan Syariah. 39–47.
- Dr. Marbawi, S. E. , M. M. (2017). BANK & LEMBAGA KEUANGAN LAINNYA TEORI DAN KEBIJAKAN.
- Eko Sudarmanto, Astuti, Iskandar Kato, dkk. (2021). *Manajemen Risiko Perbankan*. Yayasan Kita Menulis.
- Fadillah, D., Rahmayanti, D., & Fairuz Syifa, I. (2021). Studi Literatur Manajemen dan Risiko Kepatuhan pada Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(01), 38–41. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i01.295>
- Farida, M., & Darmawan, A. (2017). Pengaruh Risiko Inflasi, Risiko Suku Bunga, Risiko Valuta Asing, Dan Profitabilitas Terhadap Return Saham. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol*, 50(1), 49–57.
- Fauzan, R., Wishanesta, I. K. D., Ruswaji, Nasution, T., Damanik, D., Wahyuarini, T., Faliza, N., Sudirjo, F., Manan, M. A., & Sofyanty, D. (2023). Manajemen Perbankan. PTGLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOG.
- Fauzi, A. (2018). PERAN ANALIS KREDIT TERHADAP NPL PADA PT X. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 5(2), 75–83.
- Gillis, M., 1966, “Economic of Development”, W.W. Norton and Company, New York.
- Ginting, F., & Andono, F. A. (2013). Evaluasi Audit Kepatuhan Dari Regional Quality Assurance 06 Bank Negara Indonesia (Bni) Dalam

- Mengantisipasi Terjadinya Kredit Bermasalah Di Skc Graha Pangeran Suarabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1140–1155.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 30–43.
- Harahap, S. S. (2013). Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Rajawali Pers.
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>
- Hartanto, D. (2012). Bank Dan Lembaga Keuangan Lain (Konsep Umum Dan Syariah). Aswaja Pressindo.
- Hasan, Ali. (2013). Marketing dan Kasus-kasus Pilihan. Jakarta: PT. Buku Seru
- Hermana, B. (2013) *Kebijakan dan Regulasi Perbankan Indonesia*. Yogyakarta: Leutikaprio. Available at: http://www.leutikaprio.com/produk/110213/bisnis/1306847/kebijakan_dan_regulasi_perbankan_indonesia/12084483/budi_hermana
- Hermansyah, 2013, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Kencana, Jakarta,
- Hidayati, N., & Saron, A. (2019). Pelaksanaan Akad Qardh Sebagai Akad Tabbaru. *Notarius*, 12(2), 931–947.
- Hurriyati, Ratih. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Cetakan Keempat. Bandung : Alfabeta.

- Husnaini, H., Dewi, A. A., Junita, D., Agustin, D., & Saputra, E. (2022). Pengelolaan Manajemen Risiko Kepatuhan Pada Bank Syariah. MABIS: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, 2(2). <https://doi.org/10.31958/mabis.v2i2.5393>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Indrawan, I. B. A., & Rikumahu, B. (2023). ANALISIS RISIKO KREDIT, RISIKO PASAR DAN RISIKO LIKUIDITAS PADA BANK UMUM BUMN. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 7(3), 287–303.
- Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 7(1), 333–356. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Ismanto, D. (2020). Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Periode 2013–2017. Jurnal Fokus Manajemen Bisnis, 10(1), 102. <https://doi.org/10.12928/fokus.v10i1.2075>
- Jusuf, Jopie. (2014), Analisis Kredit Untuk Account Officer. Jakarta: PT Gramedia.
- Kanwil BRI, 1982, Pengetahuan Umum Perbankan, Medan,
- Kasmir, 2008, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2010, Manajemen Perbankan Raja Grafindo Persada, Cet.9, Jakarta. Lovett.

- Kasmir. (2013). Analisis Laporan Keuangan. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2014). Dasar Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers. Jakarta
- Keuangan, O. J. (2011). Peraturan Bank Indonesia tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum. Otoritas Jasa Keuangan. <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/PBI-tentang-Pelaksanaan-Fungsi-Kepatuhan-Bank-Umum.aspx>
- Khalik, A. (2020). Analisis Audit Kepatuhan Terhadap Prosedur Pemberian Pembiayaan Modal Kerja Pada Bank Sulselbar Cabang Syariah Makassar. Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi, 2(2), 23-34. <https://doi.org/10.26618/inv.v2i2.4110>
- Kiswara, N. D., & Rusdi, D. (2022). Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara. Jurnal Ilmiah Sultan Agung, 1(1), 1082-1095. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/view/26839/7459>
- Kotler, Philip. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jilid Kedua. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro, M. (2015). Indikator Ekonomi. UPP STIM YKPN.
- Labetubun, M. H. (Mughtar A.), Kembawu, E. (Esther), Ningsih, S. (Supiah), Putra, S. (Surya), Hardiyanti, S. E. (Siti), Bairizki, A. (Ahmad), Mutafarida, B. (Binti), Arfah, A. (Arfah), Fitriana, F. (Fitriana), Triwardhani, D.

- (Diana), Silaen, N. R. (Novia), Alimuddin, A. (Agus), Wicaksono, G. (Galih), Fauziah, F. (Fauziah), & Rahmawati, I. (Iroh). (2021). Manajemen Perbankan (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis). In Widina Bhakti Persada.
- Layaman, L., & Andriyani, N. (2017). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 9(1). <https://doi.org/10.24235/amwal.v9i1.1638>
- Lestari, & Erdiana, A. (2017). PEMBENTUKAN STRUKTUR PORTOFOLIO MENGGUNAKAN MODEL BETA PADA INDUSTRI PERTANIAN DAN PERTAMBANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA. 38–48.
- Lovelock, Christopher; J. Wirtz & J. Mussry. (2013). Pemasaran Jasa - Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia. Jilid Kedua. Edisi Ketujuh. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta
- Martono, & Harjito, D. agus. (2010). Manajemen keuangan, Edisi ketiga. Ekonisia.
- Masril, S. (2020). Analisis proses pemberian kredit. *JURNAL MANAJEMEN*, 12(1), 106–114. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146. <https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>

- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4 . 0. Proceeding Seminar Bisnis Seri V, 278–288.
- Meutia, I. S., Siregar, S., & Harahap, I. (2020). Manajemen Risiko Kredit Bagi Bank Umum. Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS), 553–557. <https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks>
- Misman, R. A. (2022). Analisis Manajemen Risiko Dalam Operasional Usaha Roti Bakar 77. *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster (JOIPAD)*, 2(2), 66–96. <https://doi.org/10.21154/joipad.v2i2.5081>
- Mosey, A. C., Tommy, P. and Untu, V. N. (2018) '*Pengaruh Risiko Pasar dan Risiko Kredit Terhadap Profitabilitas pada Bank Umum Bumh yang Terdaftar di BEI Periode 2012-2016*', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Mosey, A. C., Tommy, P., & Untu, V. (2018). Pengaruh Risiko Pasar dan Risiko Kredit Terhadap Profitabilitas Pada Bank Umum Bumh yang Terdaftar di BEI Periode 2012-2016. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1338–1347.
- Muchamad Nurdin Alwi, Fitriana, B., Agil, R., Andriani, M., & Semmawi, R. (2024). Tantangan dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan dan Transformasi Perbankan Universitas Brawijaya , 5 Institut Agama Islam Negeri Manado. January. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2>
- Mulyawan, Rahman. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Unpad Press. Sumedang.

- Murti, N. N. (2016). Analisis Pembentukan Portofolio Optimal Menggunakan Model Indeks Tunggal (Studi Kasus Pada Indeks Saham Kompas100 di Bursa Efek Indonesia Periode Januari 2011 – Desember 2015). *Jurnal Ilmiah*, 10(2), 1–18.
- Muslimin. (2023). *Buku Ajar Manajemen Risiko* Penerbit.
<https://repository.penerbiteurka.com/publications/563063/buku-ajar-manajemen-risiko>
- Nabilla Octaviana Dirmansyah, Lala Syalsabila, & Henny Setyo Lestari. (2022). Pengaruh Likuiditas Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Ekonomi*, 27(1), 49–63.
<https://doi.org/10.24912/je.v27i1.854>
- Nasrin Danesh, S., Ahmadi Nasab, S., & Choon Ling, K. (2012). The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of Business and Management*, 7(7), 141–150.
- Nawang Sari. (2018). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31.
- Nikmah, C., Amalia Khoir, F., & Ova Noviandani, hesty. (2022). Konsep Wadiah Menurut Fikih Dan (Khes). *Jurnal Al-Tsaman*, 4(1), 3–10.
- Nurfadilah, D. (2020). Manajemen Likuiditas Bank. In *Manajemen Perbankan* (p. 357). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Nurhadi, N. (2018). Pembiayaan Dan Kredit Di Lembaga Keuangan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(2), 14–24.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(2\).2804](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(2).2804)

- Nurrachmawati, N., Angraini, F. L., Nisa, F. K., & Amri, A. (2023). Peranan Manajemen Likuiditas terhadap Operasional dan Tingkat Kesehatan Bank Syariah. *Al-Istimrar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 175–189. <https://doi.org/10.59342/istimrar.v1i2.460>
- Nurul Ichsana Hasan, (2014). *Pengantar Perbankan*. Gaung Persada Press Grop. Jakarta.
- Oktavia, M., & Titiek, S. (2022). Pengaruh likuiditas, aktivitas, leverage dan ukuran perusahaan terhadap return on assets pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di bej tahun 2019–2021. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 541–550. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i1.1944>
- Paramitasari, R. (2014). Pengaruh Risiko Sistematis Dan Risiko Tidak Sistematis Terhadap Expected Return Saham Dalam Rangka Pembentukan Portofolio Saham Lq-45 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Dengan Single Index Model Periode Tahun 2009. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(1), 78–83. <https://doi.org/10.33830/jom.v10i1.167.2014>
- Parengkuan, T., & Mahilo, M. (2015). Dampak Risiko Suku Bunga, Inflasi, Dan Kurs Terhadap Return Saham Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 1–10.
- Peraturan Perundang-undangan
- Pratama, H. Y., Prasetya, D. A., & Ardianto, Y. T. (2019). Kualitas Informasi Sebagai Penghubung Antara Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna: Study Core Banking System Pada BPR. *Jurnal Teknologi Dan*

- Manajemen Informatika, 5(2).
<https://doi.org/10.26905/jtmi.v5i2.3648>
- Prayoga, A., & Manda, G. S. (2021). Pengaruh Risiko Suku Bunga Dan Risiko Inflasi Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Bank BRI. *COMPETITIVE Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 130–136.
- Puji Muniarty, Dirvi Surya Abbas, dkk. 2020 “Manajemen Perbankan” Widina Bhkati Persada, Cet. 1, Bandung.
- Purnama, H., Zulfikar, I., & Destiana, T. R. (2022). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Di Bank Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 5(3), 205–210.
<https://doi.org/10.24967/jmms.v5i3.1463>
- Purwanto, H. (2019). Manajemen Pelayanan Perbankan Syari’ah. *Syariati: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, 5(01), 105–118.
- Putri, M. K., Rahman, J. S. F. M., Nursyifa, F. A., Alfarisi, S., Putro, T. G. S., & Agustin, R. (2019). Analisis Segmentasi Pasar Dalam Penggunaan Produk Viefresh Di Wilayah Sekitar Kampus Universitas Muhammadiyah Surabaya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 16(2), 156–161. <https://doi.org/10.30651/blc.v16i2.3133>
- Putri, R. C., Tarigan, A. A., & Nasution, Y. S. J. (2023). Analisis Konsep Al- Ujah (Upah) Dalam Ekonomi Islam : Pendekatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1–8.
- Rawis, G. G., & Sabijono, H. (2018). Ipteks Pengelolaan Risiko Kepatuhan Pada Pt. Bank Sulutgo. *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi*

- Masyarakat, 2(02), 270–274.
<https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21741>
- Respati, H. (2008). Pengendalian Teknologi Informasi Bank Pada Era Cyberbanking. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI Fakultas Ekonomi – Universitas Kanjuruhan Malang*, 4, 240–248. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Rusby, Z., & Arif, M. (2022). Manajemen Perbankan Syariah. [https://repository.uir.ac.id/18071/1/Manajemen Perbankan Syariah_2022.pdf](https://repository.uir.ac.id/18071/1/Manajemen%20Perbankan%20Syariah_2022.pdf)
- Salmah, N. N. A. (2010). Analisis Pembentukan Portofolio Optimal Pada Bursa Efek Indonesia. 24–32.
- Saragih, H. (2015). Analisis Strategi Penetapan Harga Dan Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Nutricia Indonesia Sejahtera Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 1(2), 197048.
- Satria, C. (2019). Audit Kepatuhan Terhadap Sistem Pemberian Kredit Modal Kerja Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang (Studi Kasus Pada Koprasi Plasma Mekar Sari Jaya). *Ekonomica Sharia*, 4(2), 51–68.
- Sebayang, S. (2020). Manajemen Kepatuhan Dan Meningkatkan Kesehatan Perbankan Syariah. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 181–197.
<https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/jepa/article/view/902/853%0Ahttp://www.elsevier.com/locate/scp>
- Setiady, T. (2015). Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu*

- Hukum, 8(3), 517–530.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no3.311>
- Siagian, V., Muhammad F.R., Edwin B., Pretiwi B.P., Lora E.N., Nur A.N., Robert T.S., Endang L., Elisabeth L.M., Hengki M.P.S., Agustian B.P., Bonaraja P., (2020) "*Ekonomi dan Bisnis Indonesia*", Yayasan Kita Menulis, Medan, pp 33-54.
- Suganda, R., Mujib, A., Ag, M., Syari, F., Islam, U., & Sunan, N. (2023). Analisis Terhadap Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital. JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(01), 677–683.
- Sugiarto, A. (2012). ADOPSI INTERNET BANKING BAGI KEUNGGULAN PERFORMA PERBANKAN: SEBUAH STUDI PADA SEKTOR PERBANKAN DI INDONESIA Agung Sugiarto. Jurnal Dinamika Akuntansi, 4(1), 13–19.
- Sunarsip, "Analisa atas Deregulasi, Krisis, dan Restrukturisasi Perbankan di Indonesia": Pendekatan Teori Polizatto dan William E. Alexander", Jurnal Keuangan Publik, Vol. 1/No. 1, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Departemen Keuangan RI, September 2003.
- Supramono, Gatot, 1995, Perbankan dan Masalah Kredit suatu Tinjauan Yuridis, Djembatan, Jakarta. Suyatno, Thomas dkk. 1988, Kelembagaan Perbankan, PT.Gramedia, Jakarta.
- Susilo, Leo J. & Victor R. Kaho. (2019). *Manajemen Risiko Panduan Untuk Risk Leaders dan Risk Practitioners*. Jakarta: Grasindo
- Sutisman, E. (2019). Analisis Portofolio Saham Sebagai Dasar Pertimbangan Investasi pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek

- Indonesia (Studi Kasus Penggunaan Model Indeks Tunggal Pada Saham LQ-45). *Jurnal Future*, 11, 23–40.
- Syafie, S. (2022). Kesiapan Teknologi Informasi Perbankan hadapi Revolusi Industri era 4.0. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(1), 533–546. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i1.1540>
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Takdir, D. S. (2019). *Buku 1. Manajemen Perbankan (Issue December)*.
- Thantawi, T. R., Anwar, M., Mursyidah, A., Khoiri, A., & Hidayatullah, T. (2022). Minimalisasi Potensi Risiko Strategis Pada Merger Bank Umum Syariah Antara Bank Syariah Mandiri (Bsm), Bank Negara Indonesia Syariah (Bnis), Dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (Bris). *Sahid Banking Journal*, 2(01), 21–34. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v2i01.65>
- Thayib, S. R. T., & Inaku, I. N. (2022). Manajemen Risiko Keuangan Bank Pada Kasus Penempatan Dana Nasabah Di Maybank. *Manajemen Keuangan Syariah*, 2(2), 79–85. <https://doi.org/10.30631/makesya.v2i2.1346>
- Tjiptono, Fandi. (2012). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Triesnaning, A. R., Muhammad, S., & Rustam, R. H. (2016). ANALISIS KEPUTUSAN PEMBERIAN KREDIT DALAM LANGKAH MEMINIMALISIR KREDIT BERMASALAH (Studi kasus pada Kredit Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk unit Slawi 1, Kab Tegal Jawa

- tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(1), 179–186.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Tua Simarmata, B., & Samuel Panjaitan, E. (2021). ANALISIS PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PADA PT. BPR DUTA PARAMARTA KANTOR CABANG PANCUR BATU. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 1(2), 168–174.
- Umami, A. (2019). *Praktik Mudharabah Dalam Perbankan Syariah*.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998, Tentang Perbankan.
- Usman, Rachmadi, 2012, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Sinar Grafika, Cet.1, Jakarta.
- William A., 1997, *Banking and Financial Institutions Laws*, Westpublishing Co, USA.
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2717>
- Yemimma, F. (2018). *Implementasi Penilaian Kelayakan Kredit (Studi Kasus Pada Kpri Universitas Brawijaya Malang)*.
- Yuniarti, P., Wianti, W., & Rini, R. S. (2022). *Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia Ditinjau dari Pembiayaan, NPF, dan Kepadatan*

Penduduk Growth Of Sharia Banking In Indonesia View From Financing, NPF, And Population Density. 9(Juni), 1-9.

BIOGRAFI PENULIS



Euis Ajizah, SE., MM. Lahir di Ponorogo, 29 Februari 1984, anak ke empat dari enam bersaudara, lahir dari pasangan Hj. Mujiatin dan H. Efendi, bersama pasangan (suami) Desrian Dwi Senjari, dikaruniai anak: Azkayra Adreena Mashel, Miqdam Abqary Shuan,

Adzkia Nur Sabila. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Manajemen, konsentrasi Manajemen Keuangan pada tahun 2007 dan Program Studi S2 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Keuangan, linear dengan relevansi akademik saat S1, lulus pada 2012 di STIE La Tansa Mashiro (Universitas La Tansa Mashiro). Saat ini aktif sebagai dosen tetap Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro. Selain sebagai dosen tetap yayasan, penulis juga sebagai Sekretaris Program Studi S2 Manajemen pada Universitas La Tansa Mashiro dan juga sebagai Kepala SDM di Universitas La Tansa Mashiro.



Puri Rohmatulloh, lahir di Menes Kabupaten Pandeglang Banten, Putra pertama dari enam bersaudara dari Bapak Drs. H. M. Machzumi Mudjib (Alm) dan Ibu Hj. Islamiyah. Menyelesaikan Pendidikan dari SDN 2 Menes Pandeglang, SMPN 5 Tangerang,

SMUN 3 Pandeglang, melanjutkan Pendidikan S-1 Manajemen Transportasi Trisakati di Jakarta.

Kemudian melanjutkan Pendidikan S2 Manajemen di Universitas La Tansa Mahiro Kota Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten. Kegiatan sehari-hari mengajar di program S1 Universitas La Tansa Mashiro. Saat ini menjadi Dosen Tetap Yayasan sekaligus menjabat sebagai staf Sekretariat Unilam dan staf Kurikulum Universitas La Tansa Mashiro. Penelitian Dosen Pemula dengan judul Jurnal dan Buku:

1. Analisis Pengaruh Divisi Jasa Keagenan Kapal dan Penggunaan Bahan Bakar Kapal dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan pada PT. Pertamina (Persero) Pusat Jakarta.
2. Pengaruh Disiplin dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Lebak
3. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja
4. Optimalisasi Ekonomi Kreatif dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Syariah
5. Pengaruh Digital Marketing terhadap Pendapatan Usaha Makro
6. Pengaruh Pengembangan Karir Budaya Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai
7. Buku Ajar "Teori Ekonomi"
8. Buku Ajar "Pengantar Ekonomi Pembangunan"
9. Chapter Book "Pemasaran: Konsep dan Praktik"
10. Chapter Book "Pengantar Bisnis: Sebuah Tinjauan Kritis"



D. Muhamad Yamin, lahir di Lebak, December 01 1985. Penulis tinggal di Komplek Graha Pasir Ona Blok B 10 RT/RW 007/006 Rangkasbitung – Lebak. Penulis menimba ilmu pendidikan tinggi tingkat sarjana di Institut

Teknologi Indonesia tahun 2004 – 2009, dan Magister di La Tansa Mashiro tahun 2013–2015. Kegiatan sehari-hari penulis yakni mengajar di program S1 Universitas La Tansa Mashiro.

Phone: 08 777 888 1946

E-mail : dmuhamadyamin@gmail.com



Herlina, S.E., M.AK, lahir di Jakarta, Menyelesaikan Pendidikan dari SD s.d SMA di Bogor dan D3 Akuntansi dan S1 Di Jakarta. Melanjutkan Pendidikan S2 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Swadaya. Kegiatan sehari-hari mengajar di program S1 Universitas La Tansa Mashiro. Saat ini menjadi Dosen Tetap Yayasan Universitas La Tansa Mashiro.



Siti Mudawanah, lahir di Kabupaten Lebak Banten, Putri ketujuh dari delapan bersaudara dari Bapak M. Soleh dan Ibu Eni. Menyelesaikan Pendidikan dari SD s.d S1 di Kota Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten. Melanjutkan Pendidikan S2

Akuntansi di Universitas Budi Luhur. Kegiatan

sehari-hari mengajar di program S1 Universitas La Tansa Mashiro. Saat ini menjadi Dosen Tetap Yayasan sekaligus menjabat sebagai staf Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas La Tansa Mashiro. Menjadi tim editor di jurnal The Asia Pacific Journal Of Management Studies dan editorial board di Basic and Applied Management Research Journal (BAMRJ). Penelitian yang berhasil di danai Kemenristekdikti Tahun 2021 Penelitian Dosen Pemula dengan judul implikasi Biaya Penyelenggaraan Pendidikan dan Latar Belakang Sosial Ekonomi Terhadap Minat Calon Mahasiswa Program Studi Akuntansi STIE La Tansa Mashiro dalam Keberlanjutan Perguruan Tinggi. Adapun karya buku tahun 2023 yang telah di tuliskan yaitu Book Chapter Pengantar Akuntansi Bab 11. Interpretasi Laporan Keuangan, Teori Ekonomi Bab 1. Pendahuluan, Statistika Dasar Bab 15. Penerapan Metode Statistika Dalam Penelitian. Manajemen Keuangan Bab 3. Nilai Waktu Uang dan Penilaian Investasi.



Deny Hidayat, S.E., M.M. lahir di Tasikmalaya, tanggal 3 November 1994. Telah menyelesaikan S1 Manajemen di Universitas Siliwangi 2017 dan Magister Manajemen di Universitas Widyatama 2020. Tahun 2022 telah mengajar di Universitas Siliwangi Tasikmalaya Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.



Furniawan, S.E., M.M., lahir di Lebak tanggal 12 Oktober 1993, pada tahun 2015 telah menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi La Tansa Mashiro Rangkasbitung. Selanjutnya

meneruskan pendidikan S2 Program Pascasarjana Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi La Tansa Mashiro dan lulus di Tahun 2017. Kecintaan penulis pada profesi dan tugas yang diberikan telah mengantarkan menjadi Dosen tetap di Universitas La Tansa Mashiro, Rangkasbitung dari tahun 2018 sampai dengan sekarang. Sebagai seorang dosen muda, saya aktif terlibat dalam penelitian akademis untuk mengembangkan bidang studi dan berkontribusi pada pengetahuan di bidang tersebut. Saya terus mengembangkan diri melalui kegiatan pelatihan dan pendidikan lanjutan untuk meningkatkan kualifikasi dan keterampilan sebagai pendidik dan peneliti. Serta berpartisipasi dalam pertemuan akademik, konferensi, dan forum ilmiah untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman. Penulis juga telah memiliki sejumlah artikel ilmiah yang di publish pada jurnal Nasional Terakreditasi dan beberapa prosiding Internasional.